

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE TURISMO**  
**HOTELERIA Y GASTRONOMIA**



**TESIS**

**CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL RESTAURANTE DE MAR Y PIEDRA  
DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017**

Para optar el título profesional de:  
**LICENCIADA EN TURISMO HOTELERIA Y GASTRONOMIA**

**TESISTA**

**SUE ANGELICA NODA HINOSTROZA**

**ASESOR**

**MG.SIMEÓN SOTO ESPEJO**

**Huánuco - Perú**

**2017**

# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE TURISMO HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:00 a.m. del día Jueves 07 del mes de diciembre del año 2017, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), y en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes: Mg. Vicky Ortega Buleje (Presidente); Lic. Martín Gonzales Acuña (Secretario); y el Econ. Vladimir Santiago Espinoza (Miembro); nombrados mediante la Resolución N° 083-2017-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE DE MAR Y PIEDRA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017**", presentado por la Bachiller en Turismo Hotelería y Gastronomía; **NODA HINOSTROZA, Sue Angélica** para optar el título Profesional de **LICENCIADA EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA** Teniendo en consideración el contenido del informe final de la tesis y los conocimientos demostrados por el sustentante, se considera *Aprobo de* Con la nota de: *Excmo* (*15*), correspondiente al calificativo *Bueno*

En consecuencia queda en condición de ser considerado: *Apta* para recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**



PRESIDENTE

Mg. Vicky Ortega Buleje



SECRETARIO

Lic. Martín Gonzales Acuña



MIEMBRO

Econ. Vladimir Santiago Espinoza

### **DEDICATORIA**

A Dios y sobre todo a mis padres por su incansable apoyo en todo momento de mi vida, por sus consejos y por su eterna paciencia y comprensión a lo largo de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a mi asesor y otro agradecimiento a mi familia por todo el apoyo que me han brindado a lo largo del desarrollo de la presente tesis. Y sobre todo agradezco al dueño del restaurante; Ya que, la información brindada, además de la plena disposición para el desarrollo de la investigación ha servido para la veracidad de la presente tesis.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE.....	II
RESUMEN.....	II
ABSTRACT.....	III
INTRODUCCIÓN .....	IV
CAPITULO I.....	6
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	6
1.1 Descripción del problema.....	6
1.2 Formulación del problema.....	8
1.2.1. Problema General .....	8
1.2.2. Problemas específicos .....	8
1.3. Objetivo general .....	9
1.4. Objetivos específicos.....	9
1.5. Justificación de la investigación.....	9
1.5.1. Justificación Teórica.....	9
1.5.2. Justificación Metodológica .....	10
1.5.3. Justificación Técnica .....	10
1.6. Limitaciones de la investigación.....	10
1.7. Viabilidad de la investigación .....	11
CAPITULO II.....	12
MARCO TEÓRICO .....	12
2.1.1. Internacionales .....	12
2.1.2. Nacionales .....	19
2.2. Bases Teóricas .....	20
2.2.1. Variable capacitación.....	20
2.2.1.1. Definición de capacitación.....	20
2.2.1.2. Teorías.....	20
2.2.1.3. Modelo .....	21
2.2.1.4. Evaluación de la capacitación.....	22

2.2.1.5. Ventajas de la aplicación de la evaluación de acciones de formación .....	23
2.2.1.6. Dimensiones e indicadores .....	24
2.2.1.7. Importancia de la capacitación .....	27
<b>2.2.2. Variable dependiente .....</b>	<b>28</b>
2.2.2.1. Definición de desempeño laboral .....	28
2.2.2.2. El modelo de Campbell .....	28
2.2.2.3. Evaluación del desempeño .....	29
2.2.2.4. ¿Por qué evaluar el desempeño? .....	29
2.2.2.5. Dimensiones e indicadores .....	30
<b>2.3. Definiciones Conceptuales .....</b>	<b>33</b>
<b>2.4 Sistema de Hipótesis .....</b>	<b>35</b>
2.4.1. Hipótesis General .....	35
2.4.2. Hipótesis nula .....	35
2.4.3. Hipótesis específicas .....	35
<b>2.5 Sistema de Variables .....</b>	<b>35</b>
2.5.1. Variable Independiente .....	35
2.5.2. Variable Dependiente .....	36
<b>2.6. Operacionalización de variables (Dimensión e Indicadores) .....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>39</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Tipo de Investigación .....	39
3.1.1. Enfoque .....	39
3.1.2. Nivel o alcance de la Investigación .....	39
3.2 Población y muestra .....	40
3.2.1. Población .....	40
3.2.2. Muestra .....	41
3.2.2.1. Muestreo no probabilístico o dirigida .....	41
3.3. Técnicas o instrumentos de recolección de datos .....	42
3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	42
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>44</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
4.1 Procesamiento de datos .....	44

4.1.1. Variable Capacitación .....	44
4.1.2 variable Desempeño laboral.....	59
4.2 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis.....	71
4.2.1. Contrastación de hipótesis general .....	71
4.2.2 Contrastación de hipótesis específicas.....	72
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>74</b>
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>74</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXO 1. MATRÍZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO 2: CUESTIONARIO .....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO 3: CUESTIONARIO .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO 4: GUÍA DE OBSERVACIÓN .....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXO 5: GUÍA DE ENTREVISTA.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## RESUMEN

La presente tesis tiene por objetivo medir la relación de la capacitación con el desempeño laboral en los trabajadores de la cevichería de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017, ésta investigación es del tipo aplicada, el enfoque es cuantitativo, de alcance o nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transeccional correlacional; donde la variable independiente es la capacitación, y la variable dependiente es el desempeño laboral. La población está conformada por los 8 trabajadores comprendidos por cocina, lavado, bar, mozos el restaurante de Mar y Piedra. Donde la muestra será la misma población ( $N = n$ ).

Para la contratación de la hipótesis y medir la influencia se utilizó el programa SPSS versión 22, a través del coeficiente de Pearson y se obtuvo como resultado que la relación es alta, siendo un 0.965 y el valor de significancia es 0.000, en tal sentido se acepta la Hipótesis alternativa ( $H_i$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_o$ ); y podemos decir que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.

Palabras claves: Capacitación, desempeño laboral.



## **ABSTRACT**

The objective of this thesis is to measure the relationship of training with labor performance in the workers of the sea and stone cevicheria of the city of Huánuco 2017, this research is of the applied type, the approach is quantitative, scope or descriptive level correlational, with a non-experimental correlational transectional design; where the independent variable is training, and the dependent variable is work performance. The population is formed by the 8 workers included by kitchen, wash, bar, waiters the restaurant of Mar y Piedra. Where the sample will be the same population ( $N = n$ ).

To contract the hypothesis and measure the influence, the SPSS program, version 22, was used, using the Pearson coefficient, and the result was that the relationship is high, being 0.965 and the value of significance is 0.000, in this sense accepts the Alternative Hypothesis ( $H_i$ ) and rejects the null hypothesis ( $H_o$ ); and we can say that the training is significantly related to the work performance of the workers of the Mar y Piedra restaurant in the City of Huánuco 2017.

Keywords: Training, job performance.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la presente tesis, tiene como título “CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE DE MAR Y PIEDRA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017”. Que tiene inicio cuando la gerencia decidió medir la relación entre la capacitación y el desempeño laboral. Con la finalidad de medir la relación de la capacitación con el desempeño laboral para mejorar el contenido de las capacitaciones.

Debido a que el restaurante abre sus puertas los 365 del año y debe mantener estándares de calidad siempre. Es por ello que se debe realizar mediciones a la relación entre la capacitación y el desempeño laboral, ya que, es de vital importancia para la gerencia. Debido a que la esencia de una empresa, recae en las personas que vienen a ser los responsables de llevar a cabo el servicio y conseguir los objetivos que se traza el restaurante.

Para la realización de la presente tesis se planteó como objetivo general, Medir la relación de la capacitación con el desempeño laboral en los trabajadores de la cevichería de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017. Así como también objetivos específicos tales como medir la relación entre las reacciones, aprendizaje y conducta con el desempeño laboral en los trabajadores de la cevichería de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017.

Para la consecución de resultados la presente tesis está dividida en cinco capítulos, siguiendo el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco que a continuación se detalla:

En el capítulo I, se realizó la descripción del problema, formulación del problema, un objetivo general y dos objetivos específicos, para

determinar la influencia entre las variables, justificación de la investigación, limitaciones y la viabilidad.

En el capítulo II, se redacta el marco teórico, que contiene antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, también encontramos las bases teóricas acerca de las dos variables de estudio que contiene conceptos de diversos autores, así mismo, se detalla todos los conocimientos que se tienen sobre las variables;

En el capítulo III; se redacta los métodos de la investigación, diseño de la investigación, tipo de investigación, población y muestra;

En el capítulo IV; se hizo el procesamiento de los datos sobre las encuestas aplicadas a los colaboradores, así como también la contrastación de hipótesis general y las hipótesis específicas;

En capítulo V, hablamos sobre la discusión de resultados de acuerdo a la contrastación de resultados del trabajo de campo y de acuerdo a las referencias bibliográficas, conclusiones y recomendaciones.  
(Anexos)

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Descripción del problema**

Hoy en día vivimos donde la competitividad se mide por la permanencia de las empresas en el mercado. Pero hacer más competitiva a una empresa no sólo implica aumentar la productividad por medio de la tecnología sino además optimizar el desempeño laboral, una forma de lograrlo es la capacitación y la formación, que permite incrementar la eficiencia de los trabajadores y disminuir el tiempo de los procesos productivos, por otro lado un trabajador formado puede aportar más valor a los recursos que posee la empresa. (AC Consultors, 2017)

Las organizaciones que han enfrentado exitosamente estos desafíos se han orientado a elevar la productividad, dando un servicio rápido a los clientes, expandiendo sus mercados y muestran una mayor preocupación por la calidad de sus recursos humanos.

Como lo demuestra (Diario Gestión, 2017), ya que afirma que en el Perú existen un total de 470 franquicias donde el 48% son nacionales y las de mayor representación pertenecen al sector gastronómico.

Debido al despegue de la gastronomía que se inicia en el año 2009. Para luego dar paso a uno de los sectores que mayor crecimiento ha registrado en los últimos años, representando el 6% del PBI anual y siendo un sector importante para el crecimiento de nuestro país. (Diario la República, 2016)

Según (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), los resultados de una actividad de formación pueden definirse como los resultados finales que ocurren debido a que los trabajadores han asistido a un curso de capacitación. Para ello los resultados finales pueden ser un aumento en la producción, mejora de la calidad, menores costos, reducción de tiempos de espera o el rendimiento de la inversión.

Como se visualiza en la declaración de pago anual impuesto a la renta de tercera categoría, del restaurante De mar y Piedra S.A.C del ejercicio gravable 2016; En la cual se visualiza que el capital que se ha invertido es de 120,000 soles y el retorno o utilidad del ejercicio es de 16,000 soles en todo el ejercicio no simboliza un buen indicador de rentabilidad.

Además desde que vengo laborando en el restaurante desde el inicio del año 2017, pude observar que el personal es empírico, no profesional. Y la capacitación se viene dando para que las personas aprendan el proceso pero en el momento se nota el compromiso pero luego con el pasar de los días se pierde el interés.

Según (Mondy & Bandy Mondy, 2010), los clientes demandan continuamente una mayor calidad, costos más bajos y ciclos de tiempo más cortos; motivo por el cual, las empresas deben esforzarse por mejorar en forma constante su desempeño general, motivo por el cual los negocios han ayudado a este esfuerzo mediante la tecnología y el componente estratégico más importante que viene a ser la calidad de la fuerza de trabajo de una empresa.

A través de la observación se pudo observar que no existen documentos de gestión tales como el Mof y el Rof y tampoco existen valores que destaquen de un trabajador de esta empresa, y mucho menos la empresa cuenta con un reglamento interno que se le brinda al trabajador al iniciar sus actividades laborales.

Según (Diario El Comercio, 2017), el problema que en el Perú se viene dando con respecto a la capacitación de la mano de obra en restaurantes, es que existen muchas escuelas de formación para cocineros, pero la oferta para capacitar personal técnico de cocina y salón es minúscula, todo esto en un sector donde el 79% de trabajadores son informales.

Y el restaurante no es la excepción ya que pude observar que existe un elevado índice de rotación de personal, cada dos semanas aproximadamente, y se viene dando con mayor frecuencia en el área de

mozos. Además se pudo observar que durante el 2017 existe una política de capacitación que consta en capacitación los lunes y los viernes antes de abrir el local, y se realiza el primer día de trabajo y luego frecuentemente reciben charlas conjuntamente con los demás trabajadores antes de abrir el local. Con respecto a la capacitación del año 2016, fue mejorando ya que el año 2016 no se contaba con estas políticas actuales. La capacitación es necesaria ya que el restaurante queda en una zona céntrica y concurrida de la ciudad y se hace necesario siempre superar las expectativas del cliente y eso se logra con una buena calidad de servicio.

Debido a que el personal es el que tiene contacto directo con el cliente, se necesita saber ¿De qué manera se relaciona la capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017?, centrándonos nada más en estudiar la relación de las actividades de formación que actualmente desarrolla el restaurante de mar y piedra y lo que está ocasionando en el desempeño laboral de los trabajadores. Con la finalidad proponer recomendaciones para la solución del problema.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre las reacciones y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017?

- ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017?
- ¿Cuál es la relación entre la conducta y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017?

### **1.3. Objetivo general**

- Medir la relación de la capacitación con el desempeño laboral en los trabajadores de la cevichería de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017.

### **1.4. Objetivos específicos**

- Medir la relación de las reacciones con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.
- Medir la relación del aprendizaje con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.
- Medir la relación de la conducta con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.

### **1.5. Justificación de la investigación**

#### **1.5.1. Justificación Teórica**

La presente investigación cuenta con bibliografía de las variables expuestas dentro del marco teórico, donde a través de conceptos teóricos y según los objetivos que persigue la investigación, además del conocimiento ya existente, la presente investigación se apoya en teorías, contrastando la relación de la variable independiente sobre la dependiente, así como también apoyándonos en los resultados de las investigaciones previas que pertenecen a los antecedentes. El sustento teórico es a nivel científico; Ya que, se busca encontrar la relación del

comportamiento de las variables de estudio en un entorno específico. Es por ello que la presente investigación pretende ser un precedente para futuras investigaciones sobre la presente línea de investigación. Que vendrá a ser como un aporte a la Escuela Académico Profesional de Turismo Hotelería y Gastronomía, a la academia y todo aquel que pueda acceder a este conocimiento.

### **1.5.2. Justificación Metodológica**

Para realizar la presente investigación, se cuenta con la metodología para resolver el fenómeno del problema, marco teórico, resultados, conclusiones y sugerencias, que nos permitirá conocer al fenómeno en investigación, en este caso la medición de las variables. Además se cuenta con dos instrumentos a nivel de escala para medir tanto a la capacitación y medir el desempeño laboral, son confiables y válidos para realizar las mediciones de cada variable. De manera que, los procedimientos y técnicas utilizadas para esta investigación cuentan con la validez metodológica y son adecuados para medir la relación de una variable sobre la otra.

### **1.5.3. Justificación Técnica**

La presente investigación, tiene justificación práctica; Ya que, luego de recolectar la información y analizarla, se plantearán estrategias que contribuirán a la solución del problema de capacitación en el corto plazo. Lo que tendrá repercusión en el largo plazo, proponiendo un plan de capacitación para que sirva como guía para la cevichería; A su vez servirá como guía a las demás empresas del mismo rubro.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones para el desarrollo de la presente investigación, fue escasa bibliografía respecto a las dos variables en la biblioteca de la Universidad de Huánuco. Además la presente investigación se limita solo espacialmente a la cevichería de mar y piedra de la ciudad de Huánuco en el año 2017.



### **1.7. Viabilidad de la investigación**

El presente proyecto es viable ya que la investigadora cuenta con nociones básicas y elementales acerca del problema suscitado ya que viene laborando a la fecha, dentro de la cevichería, se cuenta con poder de juicio y crítica para plantear el problema y lograr su resolución. Además, se tiene conocimientos necesarios para realizar encuestas, procesar la información e interpretar los resultados. Y sobre todo se cuenta con los recursos humanos y económicos necesarios para la realización de la presente investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Al revisar las bibliotecas internacionales, nacionales y locales se han detectado trabajos previos y relacionados con el presente proyecto de investigación, las mismas que se detallan a continuación:

#### **2.1.1. Internacionales**

**Autor:** Pérez Varela, María Luz; Sabia, Alejandra Marina

**Título:** “Influencia de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas de Mar del Plata”.

**Lugar:** Universidad Nacional de Mar del Plata – Facultad de psicología.

**Año:** 2013

**Conclusión:**

- Para poder concluir será necesario retomar tanto el objetivo general como los específicos que se propusieron al inicio y que han guiado cada paso.
- El objetivo general ha sido: “Identificar la realidad actual de los hoteles 4 estrellas de la ciudad de Mar del Plata, en relación a las Prácticas de Recursos Humano: Capacitación Laboral y Evaluación de Desempeño, y cómo influyen éstas, en el Clima Organizacional”.
- Los objetivos particulares han sido: “Evaluar el Clima Organizacional”, y “Comparar el Clima Organizacional con la modalidad de Prácticas de Recursos Humanos que utilizan las empresas hoteleras evaluadas”.
- Tal como se explicó en el marco teórico, cada organización cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional, el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el

comportamiento del individuo trabajador y por consiguiente en la productividad de la empresa.

- Retomando el primero de los objetivos particulares, que buscaba Evaluar el Clima Organizacional, considerándolo como la expresión personal de la opinión que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, y teniendo en cuenta los datos obtenidos a partir de la administración de la Escala WES y posterior evaluación de sus resultados, conjuntamente con la información surgida en las entrevistas, se detallarán los perfiles de cada hotel, intentando arribar a alguna conclusión pertinente.
- En el Hotel A se evidencia un Clima Organizacional negativo, debido a que las relaciones en el interior de los grupos y de los grupos entre si son distantes, con bajos niveles de participación, y preocupación por las actividades que se realizan. Si bien hay evidencias de cohesión, estas no resultan ser relevantes. Existe una falta de objetivos individuales, es decir, de iniciativa de parte de los empleados en tomar decisiones propias.
- En el Hotel B existe un Clima Organizacional negativo, ya que se evidencian relaciones distantes entre los individuos que conforman los diferentes grupos de trabajo, y entre los sectores entre sí como así también con los jefes ya que los empleados señalan que los mismos no los animan en la creación de un buen clima social; existe además una falta de cooperación y un bajo nivel de implicación con las actividades que se realizan. Se presenta una falta de iniciativa de los empleados a tomar decisiones propias, los mismos señalan que no se los anima a ser autosuficientes, sin embargo, desde la organización existe una buena planificación para lograr eficiencia en las tareas, lo cual destacaría una perspectiva más corporativa del hotel, es decir que no se fomentan los destakes individuales, sino más bien la rutina de las actividades. Siguiendo la línea de la valoración negativa del clima, se evidencia que los sectores jerárquicos de la institución, utilizan las reglas para tener controlados a los empleados, y que quizá

por este motivo sea que los mismos no perciban con claridad las expectativas que se tienen acerca del rol a desempeñar. Los empleados identifican a la organización con características ligadas a lo estable, lo cual se relaciona con lo anteriormente mencionado acerca de pasar por alto las competencias individuales para trabajar más bien con las reglas impartidas a los grupos, dejando de lado posibles innovaciones o el fomento de la creatividad.

En el Hotel C existe un Clima Organizacional negativo, con un marcado bajo compromiso con el trabajo, con escasos niveles de participación, y en donde las relaciones en el grupo muestran una marcada tendencia negativa con falta de cooperación. Existe una ausencia de estimulación hacia los empleados para que estos logren plantearse objetivos individuales, puedan tomar sus propias decisiones, y lleguen a ser autosuficientes dentro de la empresa. Esto también se ve expresado en la falta de planificación de las tareas y del planteo de objetivos comunes, lo cual se traduce en un nivel bajo de autorrealización. Dentro de esta tendencia, un aspecto positivo a destacar es la ausencia de presión en el ambiente laboral, es decir que no se influencia negativamente a los empleados en este sentido, ni se utilizan las reglas para mantenerlos controlados. Los trabajadores conocen cuáles son las expectativas de las tareas que realizan diariamente, y los planes de trabajo que las enmarcan. Se evidencian escasas posibilidades de innovación, cambio e introducción de nuevos enfoques en las formas de trabajo y en el contexto donde el mismo se desarrolla, esto mismo expresado en la percepción negativa que los empleados tienen del espacio físico donde desempeñan su rol.

**Autor:** Raimundo Días Chimba

**Título:** “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León”

**Lugar:** Universidad de Montemorelos – Facultad de Ciencias Administrativas

**Año:** 2005

**Conclusión:**

- Los resultados de la investigación mostraron que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación laboral y desempeño laboral.
- El estudio también mostró una relación significativa entre el nivel de la autoevaluación del desempeño de los empleados y la edad. La autoevaluación de la capacitación y el desempeño fue muy buena.
- Con las preguntas de investigación se pretendió conocer la autoevaluación del nivel de capacitación y la autoevaluación del nivel de desempeño laboral percibidos por los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares. En relación con la autopercepción del nivel de capacitación, los empleados perciben contar con un nivel que va entre bueno y excelente. Para la dimensión que tiene que ver con la autopercepción del desempeño laboral, los empleados se encontraron ubicados entre bueno y excelente.
- Esta investigación tuvo como objetivo conocer si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León. Con los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo concluir que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa. Esto significa que a mayor

nivel de autoevaluación de la capacitación, mayor es el nivel de autoevaluación del desempeño laboral.

- El análisis a la hipótesis permitió conocer que las variables de género, grado de escolaridad y el tipo de empleo no tuvieron un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de capacitación, interpretándose que tanto hombres como mujeres de los diferentes grados de escolaridad, de tiempo completo y eventuales, tuvieron una buena autoevaluación del nivel de capacitación.
- El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que las variables agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo no tienen un efecto significativo sobre el nivel de capacitación de los empleados; es decir que no importa la ciudad donde trabajan, ni si son casados, solteros, divorciados, etc., ni tampoco si el trabajo se desarrolla en una oficina o en campo, la autoevaluación del nivel de capacitación es muy buena.
- La autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados no está relacionada con la edad; es decir que la autoevaluación de la capacitación de los empleados es la misma, muy buena, sin importar su edad.
- Después de analizar los resultados de la prueba estadística a la hipótesis se concluye que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación y el tiempo de servicio en la empresa; es decir que indistintamente de los años de servicio en la empresa, la autoevaluación del nivel de capacitación es similar, muy buena.
- Los resultados del análisis a la hipótesis permitieron conocer que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación y la antigüedad en el puesto; lo que significa que la autoevaluación del nivel de capacitación es muy buena, sin importar la cantidad de tiempo que el empleado tiene ejerciendo el puesto.
- Los resultados del análisis a la hipótesis permitieron demostrar que las variables de género, grado de escolaridad y el tipo de empleo no

tuvieron un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de desempeño, interpretándose que tanto hombres como mujeres de los diferentes grados de escolaridad, con trabajo de tiempo completo, eventual y otro, tuvieron una muy buena autoevaluación del nivel de desempeño.

- Después de analizar estadísticamente la hipótesis se encontró que las variables agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo no tienen un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados; es decir no importa la ciudad donde trabajan, ni si son casados, solteros, divorciados, etc., ni tampoco si el trabajo se desarrolla en una oficina o en campo, la autoevaluación del nivel de desempeño es muy bueno.
- El resultado de la hipótesis mostró una relación negativa y significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados y la edad, lo que significa que a mayor edad, menor es la autoevaluación del nivel de desempeño.
- Los resultados arrojados del análisis estadístico a la hipótesis mostraron que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño y el tiempo de servicio en la empresa; es decir que indistintamente de los años de servicio que tiene el empleado en la empresa, la autoevaluación del nivel de desempeño es similar.
- Después de analizar los datos se mostró que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño y la antigüedad en el puesto, lo que significa que la autoevaluación del nivel de capacitación es muy buena sin importar los años que el empleado tiene ejerciendo el puesto.

**Autor:** Julio A. Cabrera Rodríguez

**Título:** “Evaluación de la capacitación y de su impacto en el desempeño individual y organizacional.”

**Lugar:** Universidad agraria de La Habana - V Congreso Internacional Virtual de Educación.

**Año:** 2005

**Conclusión:**

- Uno de los problemas que ha sido menos abordado con objetividad y adecuación necesarias para los dispositivos de capacitación ha sido el sistema de evaluación y la del impacto en el desempeño individual y organizacional que este puede producir, tema de gran importancia en la actualidad. El seguimiento y la evaluación de la capacitación ha sido tradicionalmente uno de los elementos más complejos y controvertidos por su concepción y puesta en práctica. Sin embargo, cada vez resulta de mayor importancia si se pretende obtener los mejores rendimientos y beneficios de un sistema de capacitación. En esta etapa de desarrollo de cualquier sistema de superación es necesario preguntarse, ¿qué se entiende por evaluar? La respuesta a esta interrogante parte de la premisa de que la historia de la evaluación de la capacitación es muy reciente, no sobrepasa el medio siglo. Los primeros intentos por sistematizar un concepto y diferenciar la acción evaluativa de otras actividades precedentes aparecen en los Estados Unidos con los trabajos de Tyler (Modelo Regional de Capacitación, Prototipo 10,2000).<sup>1</sup> Para el autor la conceptualización de la evaluación de la capacitación se limita al grado en se cumplen los objetivos: “el proceso que tiene como finalidad determinar en qué medida se han logrado unos objetivos previamente establecidos” Las propias limitaciones del procedimiento planteado lo conducen al desuso; pues la evaluación propuesta establece solo una sencilla y



unilateral medición antes del programa y después del programa de los objetivos operativos y su cumplimiento o no y ofrece una alternativa de evaluación sumativa para certificar la calidad del programa.

- La evaluación de la capacitación no es sencilla, ni directa. A veces es difícil medir el grado en que se han adquirido conocimientos o se ha modificado un comportamiento o desarrollado determinada habilidad o destreza. Por eso, a pesar de los avances alcanzados en la capacitación de los cuadros del estado y sus reservas en los últimos años, todavía hoy en las empresas los objetivos de la capacitación no son correctamente definidos por el dispositivo facultado para ello, la Comisión de Cuadros; y muchas veces se formulan por actores externos, sin considerar necesidades de manera general y sistémica.

### **2.1.2. Nacionales**

**Autor:** Jorge Vicente Mayurí Barrón

**Título:** “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación – FEBAN, Lima 2006”.

**Lugar:** Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Educación.

**Año:** 2008

**Conclusión:**

- Como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.
- Como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo A se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.
- Como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% Un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo B se

relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

- Como resultado del trabajo de investigación se ha demostrado con el diseño de 4 grupos que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa.
- Los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que releja el conocimiento y practica de los conocimientos alcanzados.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Variable capacitación**

#### **2.2.1.1. Definición de capacitación**

Según (Mondy, 2010), define la capacitación como las actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales.

Así mismo (Dessler, 2009), menciona que la capacitación garantiza que el desempeño de los empleados cuente con los conocimientos y habilidades necesarios para realizar sus tareas.

#### **2.2.1.2. Teorías**

Según (Pérez, Pinera, & Arango, 2011), las teorías que explican la capacitación vienen a ser la teoría del aprendizaje y la teoría de la motivación.

##### **2.2.1.2.1. Teoría del aprendizaje**

El estudio del aprendizaje humano se concentra en la forma de cómo los individuos adquieren y modifican sus conocimientos, habilidades, estrategias, creencias y comportamientos. Para esto la Teoría de aprendizaje tiene como propósito el de aclarar la influencia que puede tener el entrenamiento de los trabajadores en el mejoramiento de sus

competencias laborales y en el desempeño global de la organización. Se observa las condiciones de contexto organizacional y cultural para que las personas liberen su potencial y asuman la administración de los puestos de trabajo.

#### **2.2.1.2.2. Teoría de las Necesidad de Maslow**

La Teoría de las Necesidades de Maslow, abre un horizonte de posibilidades para trabajar la motivación de los colaboradores a partir de actividades orientadas a satisfacer necesidades de diferente orden: fisiológicas: incluye el hambre, la sed, el abrigo, el sexo y otras necesidades corporales, de seguridad: incluye la seguridad y protección de daños físicos y emocionales. Además las necesidades sociales: incluye afectos, la sensación de pertenencia, aceptación y amistad, de ego: incluye factores internos de estima, como el respeto a uno mismo, la autonomía y los logros; y factores externos como el status, el reconocimiento y la atención. Y finalmente de autorrealización: el impulso de ser lo que se es capaz de ser; incluye el crecimiento, alcanzar el potencial de uno y la autosatisfacción. A medida que se satisface cada una de estas necesidades en lo sustancial, el siguiente nivel de necesidades se vuelve dominante.

#### **2.2.1.3. Modelo**

##### **2.2.1.3.1. El modelo de efectividad de Kirkpatrick**

Es un modelo que mide la efectividad de acciones formativas y consta de cuatro niveles que son los siguientes: reacción, aprendizaje, conducta y resultados. (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007)

- **Reacción.** Se considera el primer nivel del modelo. La reacción es lo mismo que medir la satisfacción de los participantes.
- **Aprendizaje.** En este nivel se busca información que nos ayude a determinar si se ha producido un incremento de conocimientos y habilidades. Es importante medir este aprendizaje porque no

se pueden esperar modificaciones en el comportamiento a menos que cierto conocimiento se haya logrado aprender.

- **Comportamiento.** Es la medida en la que ha ocurrido un cambio en el comportamiento del participante como consecuencia de haber asistido a una acción formativa.
- **Resultados.** Son los logros finales que ocurren debido a que los participantes han asistido a una curso de formación

#### 2.2.1.4. Evaluación de la capacitación

Según (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), la razón de la evaluación es determinar la efectividad de una acción formativa. Una vez que se ha realizado la evaluación, podemos esperar que los resultados sean positivos y gratificantes tanto para las personas responsables de la capacitación como para los gerentes que tomarán decisiones en base a la evaluación de la capacitación.

##### 2.2.1.4.1. Determinación de necesidades de capacitación

Así mismo (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), menciona que, si se pretende que las acciones formativas sean efectivas, deben de satisfacer las necesidades de los participantes, existen muchas formas de determinar esas necesidades. Estas son algunas de las más comunes:

- Preguntar a los participantes.
- Preguntar a los jefes de los participantes.
- Preguntar a otras personas familiarizadas con el trabajo con la manera en que se está realizando, incluidos los subordinados, colegas y clientes.
- Hacer pruebas a los participantes.
- Analizar los formularios de evaluación del desempeño.

##### 2.2.1.4.2. Determinación de contenidos

Para (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), las necesidades y los objetivos que busca esta evaluación son factores fundamentales para determinar los

contenidos. Los formadores deben hacerse las siguientes preguntas: ¿Qué temas deben presentarse? , ¿De qué manera se presentarán los temas para satisfacer las necesidades y lograr los objetivos?

#### **2.2.1.4.3. Selección de participantes**

Elegido el tema, se continúa a elegir a los participantes para una acción formativa, se hace necesario tomar cuatro decisiones:

- ¿Quiénes pueden beneficiarse de la formación?
- ¿Qué acciones formativas se requieren por disposiciones legales?
- ¿La formación debe ser voluntaria u obligatoria?
- ¿Es necesario dividir a los participantes según su nivel en la organización?

#### **2.2.1.4.4. Selección de los formadores apropiados**

Así mismo (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), menciona que seleccionar correctamente al formador es de vital importancia para el éxito del desempeño del trabajador, muchas veces viene a ser un líder interno. Por lo tanto el contenido de los formadores se debe adaptar a los formadores disponibles.

#### **2.2.1.4.5. Evaluación de la acción formativa**

Para garantizar una acción formativa, es necesario poner énfasis y dedicar tiempo a la planificación e implementación de la acción formativa. Ya que nos facilitará realizar una evaluación satisfactoria con la elección de una acción formativa acorde a la realidad de la organización.

#### **2.2.1.5. Ventajas de la aplicación de la evaluación de acciones de formación**

Del mismo modo (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), menciona que las ventajas de la aplicación de la evaluación de acciones de formación son dos:

- Provee a los responsables de la formación de la información necesaria para el control y perfeccionamiento del ciclo informativo.
- Permite a los responsables de la formación dar el feedback objetivo sobre los resultados de la acción formativa a los agentes implicados; tales como, clientes, destinatarios y demás colectivos interesados.

#### **2.2.1.6. Dimensiones e indicadores**

Para (Preza Medina & Hernández Chacón, 2015), los cuatro niveles de la capacitación, coinciden con los de (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), es decir, el nivel de reacción, aprendizaje, conducta y resultados. Cada uno con su respectivo indicador para su fácil investigación, tal como se observa a continuación:

##### **2.2.1.6.1. Reacciones**

Según (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), la evaluación en esta dimensión mide cómo perciben la capacitación los trabajadores a cerca del instructor, la metodología que aplica, intención de aplicación, duración y autoeficacia.

Por su parte (Huerta Ortiz, 2012), se refiere que la evaluación de la reacción analiza en qué medida gusto o no el curso o actividad de capacitación, enfocándose a la forma en que fue manejado. Proporciona información de acontecimientos que sucedieron durante un curso y si este fue del agrado de los participantes.

Según (Servir, 2014), propone un modelo para la evaluación de las acciones de capacitación que buscan recoger las opiniones de los participantes, en un modelo para medir la reacción de los participantes, considerando las siguientes indicadores para poder estudiar la dimensión reacciones.

##### **2.2.1.6.1.1. Instructor**

Por su parte (Siliceo, 2006), define que el instructor en sus diferentes papeles, es decir viene a ser como maestro, líder, expositor, mediador,

facilitador, etc. Es la clave del éxito de todo programa de capacitación; Ya que, el instructor es solo un facilitador del proceso de aprendizaje.

#### **2.2.1.6.1.2. Metodología**

Según (Mesa Siles, 2009), la metodología constituye el conjunto de normas y decisiones que organizan, de forma global, la acción didáctica.

#### **2.2.1.6.1.3. Intención de aplicación**

Mide la posibilidad de aplicación de los conocimientos adquiridos en el curso en las funciones que desempeña el participante. Esta referido al interés propio del participante, su motivación intrínseca. En suma, mide la determinación o voluntad de hacer cierta cosa.

#### **2.2.1.6.1.4. Duración**

El tiempo de la capacitación es una fuente de virtud para dedicar un tiempo adecuado al tratamiento de las diversas temáticas que no están claras en el área de trabajo; Así como también, brindando el tiempo suficiente para practicar o realizar ejercicios de aplicación.

#### **2.2.1.6.1.5. Autoeficacia**

Mide si el personal se siente listo o preparado para aplicar lo aprendido en la capacitación. Demuestra si la capacitación ha aumentado el dominio del tema.

#### **2.2.1.6.2. Aprendizaje**

Según (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), éste nivel se define como la medida en que los participantes cambian sus actitudes, amplían sus conocimientos y/o mejoran sus capacidades como consecuencia de asistir a una acción formativa. Se mide a través de la actitud, técnicas, habilidades, competencia.

Además (Aceves Magdaleno, 2000), menciona que el aprendizaje consiste en los cambios relativamente permanentes que se producen en la conducta, como resultado de la práctica o de la experiencia.

El aprendizaje es el resultado de la capacitación.

#### **2.2.1.6.2.1. Actitud**

Según (Ibañez gracia, y otros, 2004), define la actitud como la disposición de ánimo mental y nervios o organizados mediante la experiencia que el individuo adquiere ya sea a través de un objeto o situaciones.

#### **2.2.1.6.2.2. Técnicas**

La capacitación brinda conocimientos acerca de procedimientos o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado y efectivo, para satisfacer una necesidad.

#### **2.2.1.6.2.3. Habilidades**

Son el resultado de una combinación de aptitud, educación, capacitación y experiencia. Ya que la persona que adquiere habilidades, logra realizar su trabajo con éxito gracias a su destreza que perfeccionó a través de la práctica.

#### **2.2.1.6.2.4. Competencias**

La capacitación logra crear competencia laboral, que viene a ser la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizand o los conocimientos, habilidades, destrezas adquiridos del instructor.

#### **2.2.1.6.3. Conducta**

Según (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), la conducta puede definirse como la medida en que ha ocurrido un cambio en el comportamiento del participante como consecuencia de haber asistido a una acción formativa se mide a través de la seguridad, motivación, dominio, clima laboral. Así como para conseguir que el cambio ocurra, son necesarias cuatro condiciones:

- La persona debe tener el deseo de cambiar.
- La persona debe saber que lo que tiene que hacer y cómo hacerlo.



- La persona debe trabajar en el clima adecuado.
- La persona debe ser recompensada por el cambio.

#### **2.2.1.6.3.1. Seguridad**

La seguridad se adquiere gracias a la capacitación, así el trabajador adquiere el conocimiento, lo pone en práctica y al momento de ejecutar esa actividad, el trabajador ejecutara una labor formidable ya que adquirió la seguridad para realizar dicha actividad. (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007)

#### **2.2.1.6.3.2. Motivación**

La conducta se modifica si existe una motivación, si se pretende que el personal se mueva de acuerdo a los objetivos de la organización, así mismo, se debe brindar una motivación para la consecución de los objetivos. (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007)

#### **2.2.1.6.3.3. Dominio**

El cambio en la conducta hace que se asimile todo el conocimiento de parte de los gerentes para que los trabajadores dominen cada uno sus actividades en su puesto de trabajo, es por ello que la capacitación busca con la practica el dominio de las posibles fallas que pueden existir en el servicio para que el trabajador no lo cometa al momento de brindar el servicio. (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007)

#### **2.2.1.6.3.1. Clima laboral**

De manera que el aprendizaje se transforme en una experiencia que ocurre en interacción con un contexto o ambiente que debe semejarse cada vez más al entorno del puesto de trabajo con el que cada individuo interactúa de esta manera se asegura que el clima laboral sea óptimo para que el trabajador pueda desempeñarse de manera óptima. (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007)

#### **2.2.1.7. Importancia de la capacitación**

Según (Pérez, Pinera, & Arango, 2011), la importancia de la capacitación se da a partir del momento que se propuso la calidad como modelo de gestión a los empresarios japoneses, en la década de los 50 del siglo XX,

el papel de los trabajadores en las organizaciones productivas, cambió radicalmente. Así mismo, la capacitación logró importancia ya que:

- Reduce costos
- Mejora la productividad
- Se permanece en el negocio
- Hay más trabajo

### **2.2.2. Variable dependiente**

#### **2.2.2.1. Definición de desempeño laboral**

Según (Cama Flores, 2015), define al desempeño laboral como la forma en que los colaboradores realizan su trabajo

Así mismo (Chiavenato, 2009), define al desempeño laboral como el comportamiento del empleado evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados, es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar a su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeña.

#### **2.2.2.2. El modelo de Campbell**

Según (Anastasi & Urbina, 1998), el modelo de Campbell tiene en consideración la naturaleza multifacética del desempeño laboral. El modelo postula que cualquier empleo se vincula a múltiples componentes, ligados a la personalidad, inteligencia e intereses de la persona, según este modelo alguien puede tener un alto desempeño o un bajo desempeño. Y además cuenta con determinantes directos del desempeño laboral:

##### **a. Conocimiento declarativo.**

- Rendimiento de la tarea específica del puesto.
- Mantenimiento de la disciplina personal.
- Demostración del esfuerzo.

**b. Conocimiento y destrezas de procesos.**

- Facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros.
- Rendimiento de la tarea no específica del puesto.
- Rendimiento de la tarea de comunicación.

**c. Motivación.**

Selecciones que uno hace

- Selección de desempeño.
- Nivel de esfuerzo.
- Persistencia en el esfuerzo.

#### 2.2.2.3. Evaluación del desempeño

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Así mismo (Dessler, 2009), refiere que la evaluación del desempeño compara la actuación real de cada empleado con los estándares para su desempeño. Para hacerlo es necesario conocer las obligaciones y los estándares del puesto.

#### 2.2.2.4. ¿Por qué evaluar el desempeño?

Por su parte (Dessler, 2009), refiere que el desempeño de los trabajadores se evalúa por cuatro razones.

- Primero, desde un punto de vista práctico, la mayoría de los patrones aún basan sus decisiones de pagos y ascensos en las evaluaciones de sus empleados.

- Segundo, las evaluaciones juegan un papel integral en el proceso de administración del desempeño del patrón, revisando periódicamente el desempeño.
- Tercero, la evaluación permite que el jefe y el trabajador desarrollen un plan para corregir cualquier deficiencia y para reforzar las cuestiones que el subordinado hace correctamente.
- Cuarto, las evaluaciones deben tener un propósito útil para la planeación de carrera; ofrecen la oportunidad de revisar los planes de carrera del empleado a partir de la manifestación de sus fortalezas y debilidades.

#### 2.2.2.5. Dimensiones e indicadores

Según (Casa Carrasco, 2015) las dimensiones que utilizo para establecer una relación con la variable desempeño laboral son: eficacia, eficiencia y relaciones interpersonales.

##### 2.2.2.5.1. Eficacia

Según (Merli, 1997) “La eficacia es una área prioritaria es sinónimo de profundidad y rapidez en la mejora”

##### 2.2.2.5.1.1. Planificación

Según (Lusthaus, Adrien, Anderson, & Carden, 2001), implica pronosticar las necesidades de la organización en materia de recursos humanos y planificar los pasos necesarios para cumplir con esas necesidades.

##### 2.2.2.5.1.2. Conocimiento

Una vez realizada la capacitación, se brindan conocimientos suficientes para asegurar la calidad. El conocimiento brinda la seguridad al trabajador al momento de ejecutar el servicio para buscar la satisfacción del cliente.

##### 2.2.2.5.1.3. Remuneración

Toda actividad es remunerada, lo que se busca es despertar y mantener en los trabajadores el entusiasmo para lograr el compromiso hacia los objetivos de la gerencia.

La remuneración modifica la conducta humana, logrando alinear los intereses personales de cada trabajador con los objetivos de la empresa. (Guerra Espinel & Aguilar Valdés, 1994)

#### **2.2.2.5.1.4. Supervisión**

La responsabilidad es función de todos los agentes involuntarios en un proceso. Por lo tanto, la calidad de los bienes y servicios de una organización cuenta con el compromiso de control y mejora de todos sus miembros en todos los sectores. (Boland, Carro, Stancatti, Gismano, & Banchieri, 2007)

#### **2.2.2.5.2. Eficiencia**

Según (Casa Carrasco, 2015), se define eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo de acuerdo a las funciones de cada trabajador. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

##### **2.2.2.5.2.1. Logro de objetivos**

El logro de objetivos implica que los compañeros de trabajo sean responsables en el desarrollo de sus funciones, además de que colaboren con el éxito de la organización y sigan las pautas de la capacitación para satisfacer al cliente.

##### **2.2.2.5.2.2. Recursos utilizados**

La eficiencia es el correcto uso de los recursos o insumos en la fabricación o elaboración del producto o servicio.

##### **2.2.2.5.2.3. Tiempo**

La eficiencia se mide en favor a la mejor utilización de los recursos, en este caso el tiempo es un recurso que el cliente puede percibir al momento de solicitar un servicio y depende de este factor para satisfacerlo.

#### **2.2.2.5.2.4. Funciones**

Es importante conocer si los trabajadores cumplen a cabalidad sus funciones una vez realizada la capacitación, con el fin de conocer el grado de eficiencia del desempeño laboral.

#### **2.2.2.5.3. Relaciones interpersonales**

Según (Casa Carrasco, 2015), las relaciones interpersonales son muchas y muy variadas, pudiendo una persona conocer diferentes tipos de ellas o algunos pocos. Entre los más comunes debemos mencionar a las relaciones familiares (las primeras que una persona establece y las que lo marcan de por vida), las relaciones de amistad, de pareja, laborales, etc. Todas estas relaciones nutren a la persona ya que cada una de ellas aporta elementos que van determinando el carácter y la personalidad del individuo.

##### **2.2.2.5.3.1. Trabajo en Equipo**

Se trata de un pequeño número de personas que con conocimiento y habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos. (Anger - Egg & Aguilar, 2001)

##### **2.2.2.5.3.2. Comunicaciones**

Es la transmisión de información, ideas, emociones, habilidades... por medio de símbolos, palabras, cuadros, figuras, graficas, entre dos o más personas.

Es la capacidad de un individuo o grupo para transmitir sus sentimientos e ideas a otro individuo o grupo. El traspaso de información de una persona a otra, ya sea que despierte o no confianza o se transforme en un cambio o intercambio, logrando que la información transmitida sea comprensible para el que la recibe, situación que podrá confirmarse cuando éste reaccione como se esperaba.

Desde un punto de vista administrativo, se puede considerar que la comunicación es un medio del que se vale la dirección de empresa, hacia el interior y al exterior de la misma, para satisfacer sus objetivos y cumplir así con su cometido. (González García, 1997)

#### **2.2.2.5.3.3. Relaciones**

Así mismo, menciona que las relaciones de amistad, de pareja, laborales, etc. Todas estas relaciones nutren a la persona ya que cada una de ellas aporta elementos que van determinando el carácter y la personalidad del individuo.

#### **2.2.2.5.3.4. Manejo de conflictos**

Según (Borrini - Feyerabend, Farvar, Solis, & Govan, 2001), el manejo de conflictos es un proceso no violento, que promueve el dialogo y la negociación, y que implica lo siguiente:

- Encarar los desacuerdos antes de que generen hostilidad.
- Ayudar a las partes involucradas a explorar distintas opciones para acordar y a continuación, seleccionar una opción aceptable para todos.
- Reconocer las causas subyacentes de los conflictos e intervenir con vistas a evitarlas en el futuro

### **2.3. Definiciones Conceptuales**

**Administración del desempeño.** Es definida como el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de la cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

**Clima laboral.** Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que

son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

**Conducta.** Manera de comportarse una persona en una situación determinada o en general.

**Desarrollo.** Significa crecimiento, progreso, evolución, mejoría. Como tal, designa la acción y efecto de desarrollar o desarrollarse. El concepto de desarrollo puede hacer referencia a una tarea, una persona, un país o cualquier otra cosa.

**Desempeño.** Es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.

**E learning.** Consiste en la educación y capacitación a través de Internet. Este tipo de enseñanza online permite la interacción del usuario con el material mediante la utilización de diversas herramientas informáticas.

**Feedback.** Es una palabra del inglés que significa retroalimentación; podemos utilizarla como sinónimo de respuesta o reacción, o, desde un punto de vista más técnico, para referirnos a un método de control de sistemas.

**Metas.** Fin al que se dirigen las acciones o deseos de una persona u organización

**Objetivos.** Un objetivo es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad.

**Planes de carrera.** Son una buena opción para las empresas que cumplen el objetivo de motivar e implicar a los trabajadores en la vida de la empresa, para capacitarles más y crear así trabajadores eficientes



y con posibilidades de mejorar profesionalmente a la vez que mejoran con la empresa.

**ROI.** Es el retorno de la inversión, una de las medidas de rendimiento que se utilizan para valorar la eficacia de una inversión o poder comparar la eficacia de inversiones diferentes.

## **2.4 Sistema de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

- La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.

### **2.4.2. Hipótesis nula**

- La capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.

### **2.4.3. Hipótesis específicas**

- Las reacciones se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.
- El aprendizaje se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.
- La conducta se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.

## **2.5 Sistema de Variables**

### **2.5.1. Variable Independiente**

**Capacitación.** Según (Mondy & Bandy Mondy, 2010), la capacitación son actividades diseñadas para brindar a los

aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales.

#### **2.5.2. Variable Dependiente**

**Desempeño laboral.** Según (Chiavenato, 2009) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados

## 2.6. Operacionalización de variables (Dimensión e Indicadores)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
Variable Independiente Capacitación	Reacciones	Instructor	¿Con qué frecuencia el instructor de capacitación evidencia el dominio del tema?
		Metodología	¿La capacitación es clara y favorece al mejor desempeño de sus responsabilidades?
		Intención de aplicación	¿Qué tan seguido le sirve lo aprendido en la capacitación?
		Duración	¿La duración de las capacitaciones es la más apropiada?
	Aprendizaje	Actitud	¿Con qué frecuencia la capacitación le genera nuevos conocimientos?
		Técnicas	¿Qué tan seguido adquiere técnicas que facilita su trabajo?
		Habilidades	¿Qué tan seguido el cliente espera poco tiempo por su pedido?
		Competencias	¿Con que frecuencia la capacitación brindada contribuye a mejorar sus competencias?
	Conducta	Seguridad	¿Qué tan seguido la capacitación incrementa la seguridad en su trabajo?
		Motivación	¿Con que frecuencia recibe incentivos por realizar bien su trabajo?
		Dominio	¿Qué tan seguido logra dominar los temas abordados en las capacitaciones?
		Clima laboral	¿Qué tan seguido el clima laboral es el ideal para el desarrollo de sus actividades?
	Eficiencia	Logro de objetivos	¿Con qué frecuencia existe responsabilidad en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo?
		Recursos utilizados	¿Qué tan seguido se usan adecuadamente los insumos de cocina?
		Tiempo	¿Con qué frecuencia el tiempo que espera el cliente por su pedido es el adecuado?
		Funciones	¿Qué tan seguido sus compañeros cumplen sus responsabilidades adecuadamente?
	Eficacia	Planificación	¿Con qué frecuencia se planifican las actividades a efectuar semanalmente?
		Conocimiento	¿Qué tan seguido cuenta con los conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades del cliente?

Variable Dependiente:  <b>Desempeño laboral</b>		Remuneración	¿Con qué frecuencia el pago al personal se da de manera programada?
		Supervisión	¿Con qué frecuencia se realizan controles sobre el avance de los objetivos de la empresa?
	<b>Relaciones interpersonales</b>	Trabajo en equipo	¿Qué tan seguido existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades?
		Comunicación	¿Con qué frecuencia se realizan buenas comunicaciones dentro del trabajo?
		Relaciones	¿Qué tan seguido es bueno el nivel de convivencia y amistad entre compañeros?
		Manejo de conflictos	¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus compañeros cuando tiene un problema?

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación de la presente investigación es Aplicada; Ya que:

La investigación aplicada se basa en la búsqueda del problema y de la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, con el fin de proponer soluciones y brindar aportes para poner en práctica la solución de la investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014)

##### **3.1.1. Enfoque**

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo; Ya que:

El enfoque cuantitativo es ideal para medir relaciones entre variables y estimar magnitudes y frecuencias de los fenómenos o problemas de investigación, debido a que los datos son producto de mediciones, y son representados mediante números, que están representados dentro de cuadros y gráficos, que se apoyan en métodos estadísticos para procesar la información recolectada, razón por la cual el principal propósito de la presente tesis es relacionar conceptos y medirlos de acuerdo al contexto del problema.. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014)

##### **3.1.2. Nivel o alcance de la Investigación**

El alcance o nivel de la presente investigación es Descriptivo Correlacional; Ya que:

Los estudios descriptivos por lo general buscan medir variables, para describir los fenómenos a investigar. Y es Correlacional ya que su

propósito es medir la relación que existe entre el contexto de las variables estudiadas, todo esto es con la finalidad de medir la correlación entre las dos variables de investigación.. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014)

### 3.1.3 Diseño de la investigación:

El diseño de la presente investigación es no experimental transeccional correlacional; Ya que:

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), el diseño no experimental transeccional correlacional, tiene como principal objetivo, describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, la finalidad de este diseño recae en medir la relación entre variables en un tiempo determinado sin la necesidad de realizar un experimento, apoyados de la observación y otras técnicas de recolección de datos

**Dónde:** Se recolectan datos y se describe la relación entre variables X1 (Variable independiente). Y Y1 (Variable dependiente), como se detalla en el siguiente diseño:



## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1. Población

La población está conformada por todo el personal del Banco de la Nación sede Amarilis, Huánuco – 2016, y esto a su vez están distribuidos en la siguiente tabla:

Población Tabla 01			
Área	Género		Cantidad
Cocina	Masculino	2	3
	Femenino	1	
Lavado	Masculino	1	1
	Femenino	0	
Bar	Masculino	0	1
	Femenino	1	
Mozos	Masculino	2	3
	Femenino	1	
<b>TOTAL</b>			<b>8 PERSONAS</b>

Fuente: *Restaurante de Mar y piedra*

### 3.2.2. Muestra

La muestra será la misma que la población. Dónde:  $N = n$

Es decir, la muestra viene a ser los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Vendrán a ser 8 personas.

#### 3.2.2.1. Muestreo no probabilístico o dirigida

La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014)

### 3.3. Técnicas o instrumentos de recolección de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<b>La Encuesta:</b> Con esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.	<b>El Cuestionario:</b> Son dos instrumentos para poder relacionar la capacitación y el desempeño laboral. El cuestionario que sirve para medir la capacitación tiene 13 preguntas. Por otra parte, el cuestionario que sirve para medir el desempeño laboral tiene 12 preguntas. Los dos instrumentos a través de una escala de Likert.
<b>La observación:</b> Permite recolectar datos y registrarlos de manera sistemática, de manera confiable que describen comportamientos y situaciones observables.	<b>Guía de observación:</b> Elaborada para constatar el fenómeno desde el lugar donde fue detectado el problema, a través de la observación. Contiene 6 aspectos observados, tienen que ver con cada dimensión de las variables.
<b>La entrevista:</b> La entrevista es una situación de interrelación o diálogo entre personas, el entrevistador y el entrevistado.	<b>Guía de entrevista:</b> Elaborada para contrastar la realidad y el fenómeno a estudiar consta de 6 preguntas concretas, que tienen que ver con cada dimensión de las variables.

### 3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

- **Estadística descriptiva:** Para clasificar, calcular, analizar y resumir la información recolectada por el instrumento de investigación, haciendo uso de tablas de frecuencias, y gráficos para dar a conocer la información recolectada, de manera que describan en forma precisa la variable analizada y sus dimensiones, describiendo la frecuencia o relación entre variables. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014).
- **Para el análisis de la información:** Se hará uso del software estadístico Spss versión 23. Que ayudará a procesar los datos



recogidos en la encuesta y estará representado a través de cuadros y gráficos estadísticos para su mayor entendimiento.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de datos

Esta tesis está dirigida a investigar a una población de 11 colaboradores los mismos que conforman la muestra, en el Banco de la Nación, sede Amarilis – Huánuco 2016. Con el objetivo de demostrar en qué medida los factores de motivación influyen el desempeño laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Sede Amarilis; para el cual se ha recolectado la información por medio de encuestas para su posterior procesamiento y lograr los objetivos trazados para dar veracidad a la hipótesis planteada, lo que ha permitido emitir las siguientes interpretaciones de los cuadros y gráficos como a continuación se detalla:

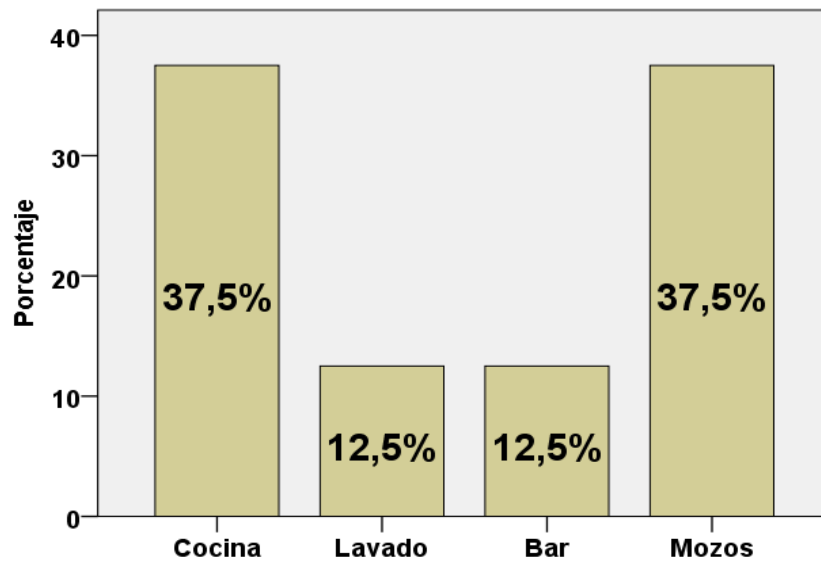
##### 4.1.1. Variable Capacitación

**Cuadro N° 01**  
**Área**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Cocina	3	37,5	37,5	37,5
Lavado	1	12,5	12,5	50,0
Bar	1	12,5	12,5	62,5
Mozos	3	37,5	37,5	100,0
<b>Total</b>	8	100,0	100,0	

Fuente: *Cuestionario de Capacitación*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°01**



Fuente: *Cuadro N° 01*

Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

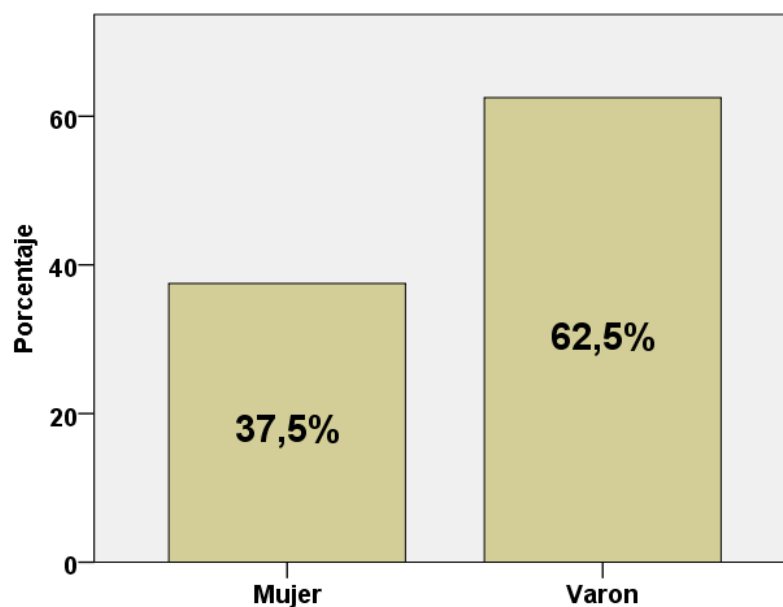
En el cuadro N°01 y el gráfico N°01 describen a través de una escala de likert los porcentajes de 8 trabajadores encuestados, donde el 37.5% de los encuestados respondieron que pertenecen a los mozos y cocina. Por otro lado un 12.5% respondieron que pertenecen a lavado y bar. Concluyendo así que la mayoría se encuentra en el área de cocina y mozos.

**Cuadro N° 02**  
**Género**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mujer	3	37,5	37,5	37,5
Varón	5	62,5	62,5	100,0
<b>Total</b>	8	100,0	100,0	

Fuente: *Cuestionario de Capacitación*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°02**



Fuente: *Cuadro N° 02*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

### **Interpretación:**

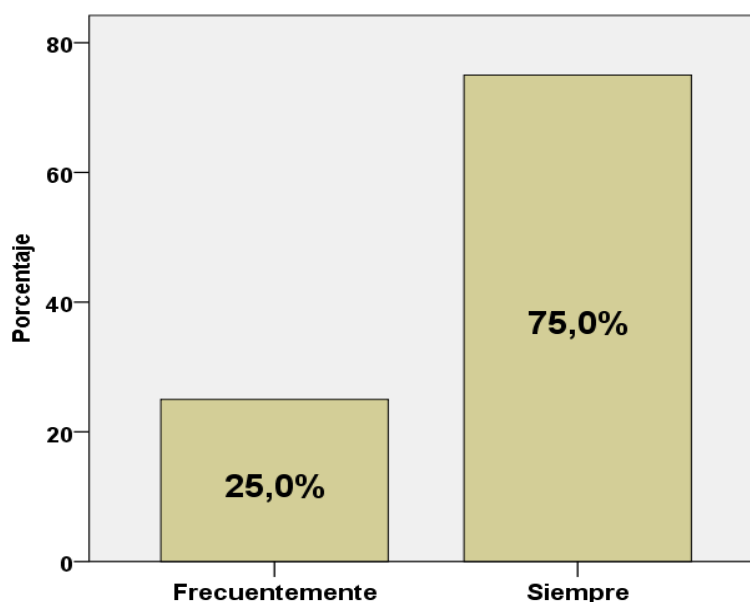
En el cuadro N°02 y el gráfico N°02 describen a través de una escala de likert los porcentajes de los 8 trabajadores encuestados, donde el 62.5% de los encuestados respondieron que son varones. Y por otro lado un 37.5% respondieron que son damas. Concluyendo de esta forma que la mayoría de trabajadores es de género masculino.

**Cuadro N° 03**  
**¿Con qué frecuencia el instructor de capacitación evidencia el dominio del tema?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	2	25,0	25,0	25,0
Siempre	6	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de Capacitación*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°03**



Fuente: *Cuadro N° 03*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

En el cuadro N°03 y el gráfico N°03 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia el instructor de capacitación evidencia el dominio del tema? Donde el 75.0% de los encuestados respondieron que siempre. Y por otro lado un 25.0% respondieron frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que siempre el instructor domina el tema de la

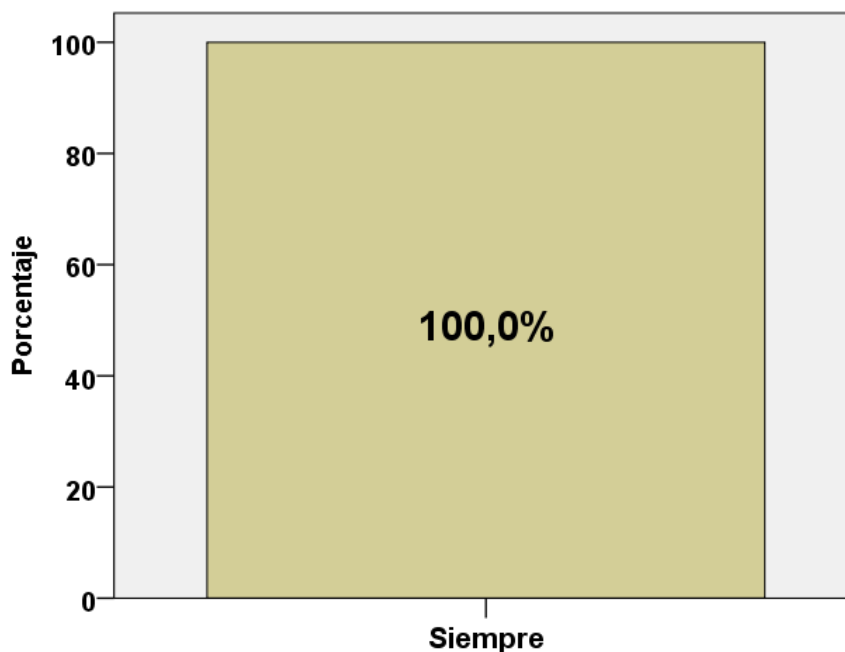
capacitación.

**Cuadro N° 04**  
**¿La capacitación es clara y favorece al mejor desempeño de sus responsabilidades?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: *Cuestionario de Capacitación*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°04**



Fuente: *Cuadro N° 04*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

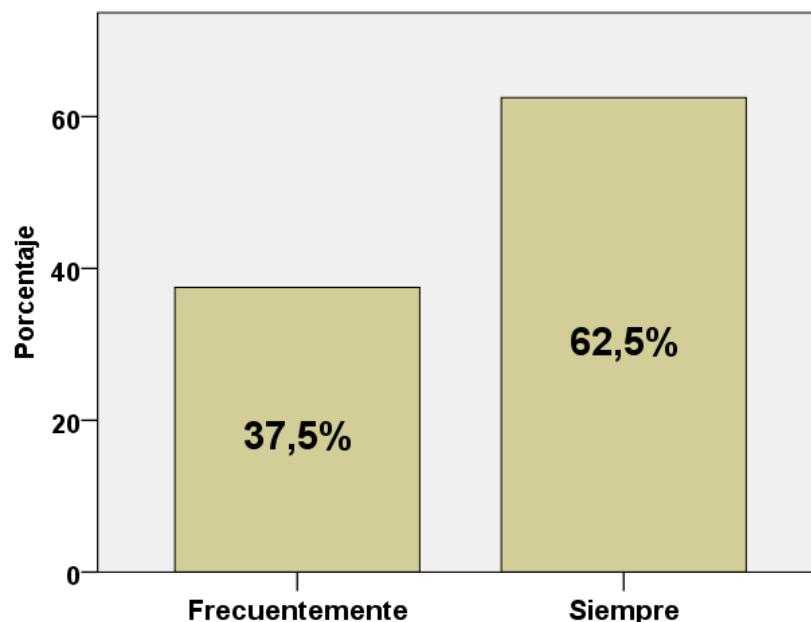
En el cuadro N°04 y el gráfico N°04 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿La capacitación es clara y favorece al mejor desempeño de sus responsabilidades? Donde el 100.0% de los encuestados respondieron que siempre. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que siempre la capacitación es clara y favorece al mejor desempeño de las responsabilidades del trabajador.

**Cuadro N° 05**  
**¿Qué tan seguido le sirve lo aprendido en la capacitación?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	3	37,5	37,5	37,5
Siempre	5	62,5	62,5	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de capacitación*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°05**



Fuente: *Cuadro N° 05*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

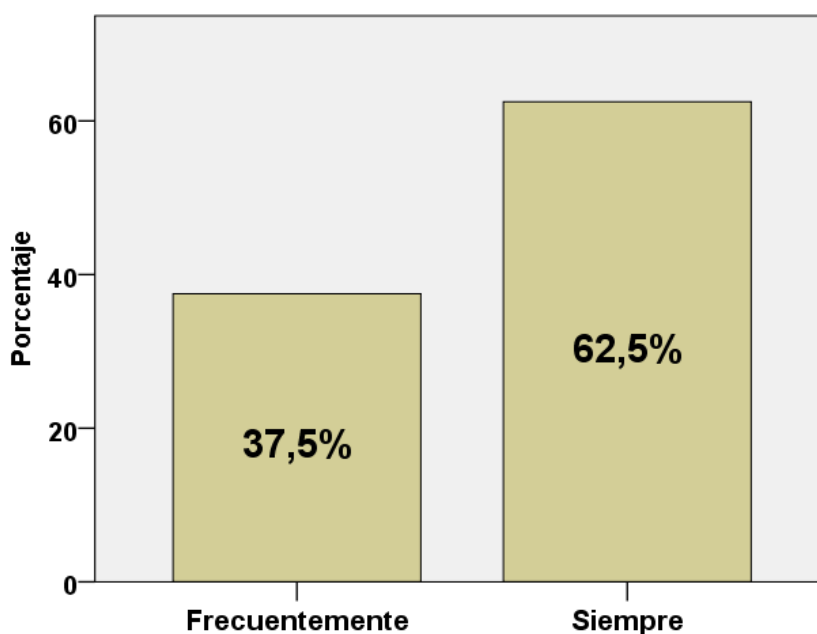
En el cuadro N°05 y el gráfico N°05 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Qué tan seguido le sirve lo aprendido en la capacitación? Donde el 62.5% de los encuestados respondieron siempre. Y por otro lado un 37.5% respondieron frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que siempre le sirve lo aprendido en la capacitación.

**Cuadro N° 06**  
**¿La duración de las capacitaciones es la más apropiada?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	3	37,5	37,5	37,5
Siempre	5	62,5	62,5	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de capacitación*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°06**



Fuente: *Cuadro N° 06*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

En el cuadro N°06 y el gráfico N°06 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿La duración de las capacitaciones es la más apropiada? Donde el 62.5% de los encuestados respondieron siempre. Y por otro lado un 37.5% respondieron frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados está de acuerdo en que la duración de las

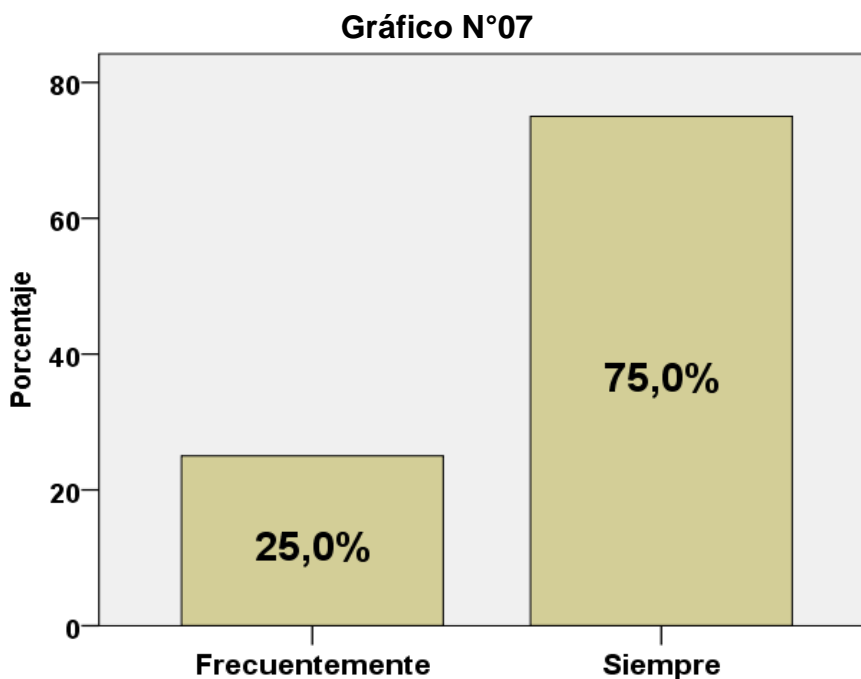


capacitaciones es la más apropiada.

**CUADRO N° 07**  
**¿Con qué frecuencia la capacitación le genera nuevos conocimientos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	2	25,0	25,0	25,0
Siempre	6	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de capacitación*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*



Fuente: *Cuadro N° 07*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

En el cuadro N°07 y el gráfico N°07 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia la capacitación le genera nuevos conocimientos? Donde el 75.0% de los encuestados respondieron siempre. Y por otro lado un 25.0% respondieron frecuentemente.

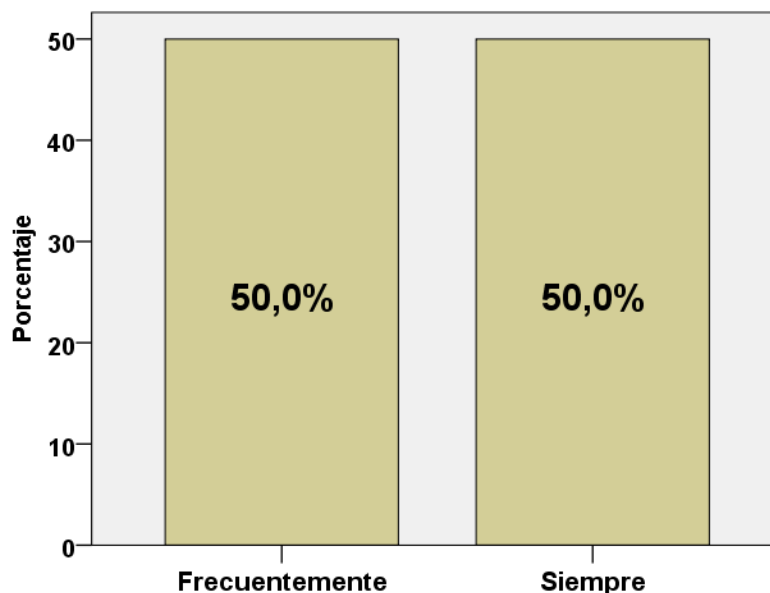
Evidenciando que la mayoría de encuestados está de acuerdo que la capacitación que se brinda, genera nuevos conocimientos.

**Cuadro N° 08**  
**¿Qué tan seguido adquiere técnicas que facilita su trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	4	50,0	50,0	50,0
Siempre	4	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de capacitación*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°08**



Fuente: *Cuadro N° 08*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

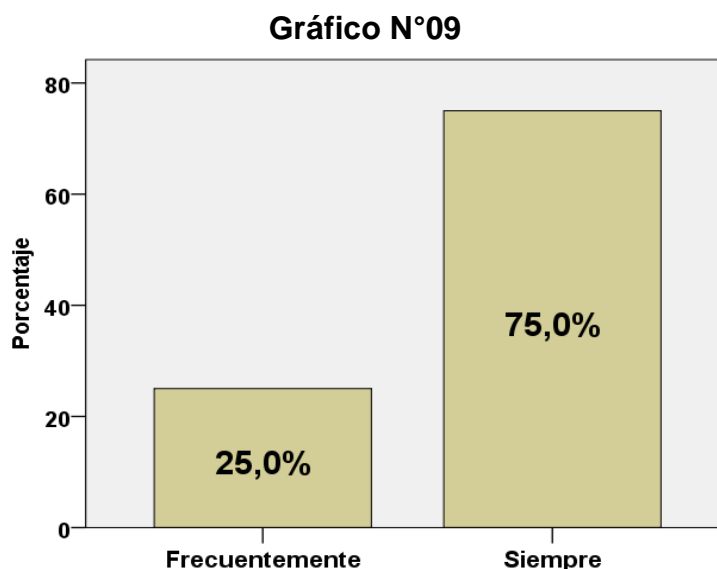
#### **Interpretación:**

En el cuadro N°08 y el gráfico N°08 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Qué tan seguido adquiere técnicas que facilita su trabajo? Donde el 50.0% de los encuestados respondieron siempre. Y el otro 50.0% respondió frecuentemente. Evidenciando que todos los trabajadores adquieren técnicas que les facilita su trabajo.

**Cuadro N° 09**  
**¿Qué tan seguido el cliente espera poco tiempo por su pedido?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	2	25,0	25,0	25,0
Siempre	6	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de capacitación*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*



Fuente: *Cuadro N° 09*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

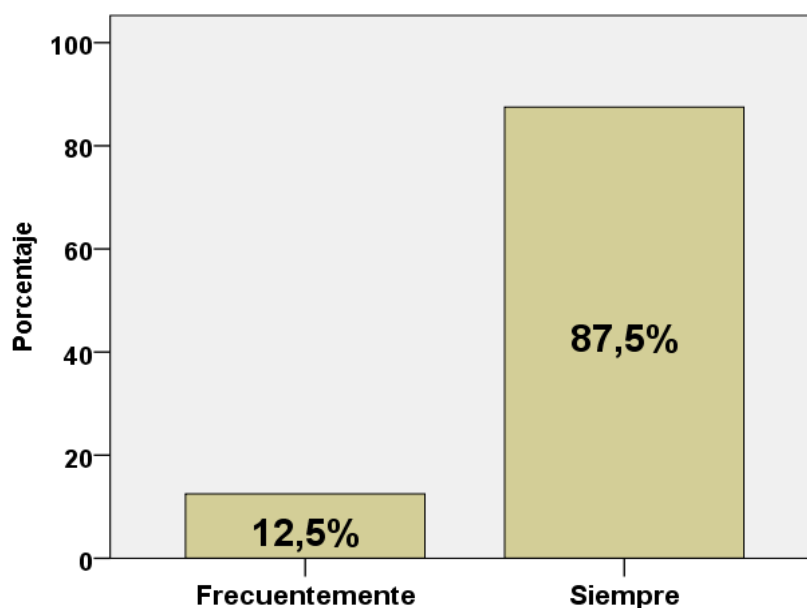
En el cuadro N°09 y el gráfico N°09 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Qué tan seguido el cliente espera poco tiempo por su pedido? Donde el 75.0% de los encuestados respondieron siempre. Y por otro lado un 25.0% respondieron frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que la capacitación contribuye a mejorar el tiempo que el cliente espera por su pedido.

**Cuadro N° 10**  
**¿Con qué frecuencia la capacitación brindada contribuye a mejorar sus competencias?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	1	12,5	12,5	12,5
Siempre	7	87,5	87,5	100,0
<b>Total</b>	8	100,0	100,0	

Fuente: *Cuestionario de capacitación*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°10**



Fuente: *Cuadro N° 10*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

En el cuadro N°10 y el gráfico N°10 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia la capacitación brindada contribuye a mejorar sus habilidades? Donde el 87.5% de los encuestados respondieron siempre. Y por otro lado un 12.5% respondió frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe

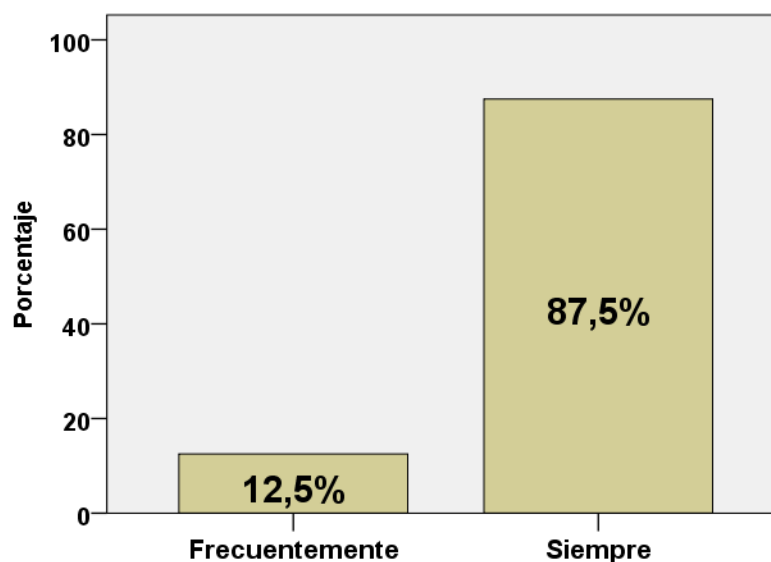
que la capacitación contribuye a mejorar sus habilidades.

**Cuadro N° 11**  
**¿Qué tan seguido la capacitación incrementa la seguridad en su trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	1	12,5	12,5	12,5
Siempre	7	87,5	87,5	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de capacitación*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°11**



Fuente: *Cuadro N° 11*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

En el cuadro N°11 y el gráfico N°11 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Qué tan seguido la capacitación incrementa la seguridad en su trabajo? Donde el 87.5% de los encuestados respondieron siempre. Y por otro lado un 12.5% respondió frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe

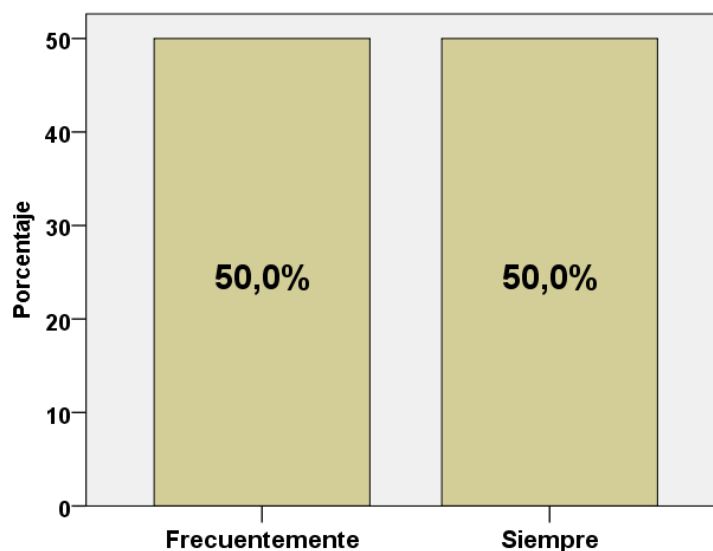
que la capacitación incrementa la seguridad en su trabajo.

**Cuadro N° 12**  
**¿Con que frecuencia recibe incentivos por realizar bien su trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	4	50,0	50,0	50,0
Siempre	4	50,0	50,0	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de capacitación*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°12**



Fuente: *Cuadro N° 12*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

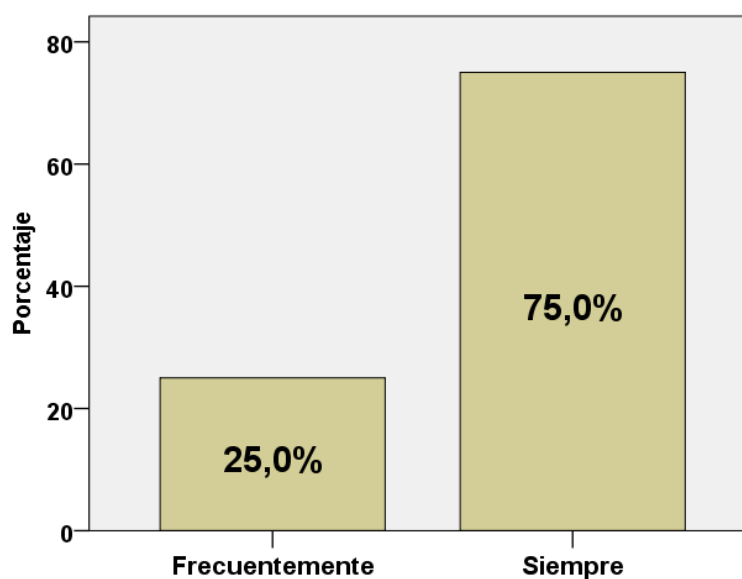
En el cuadro N°12 y el gráfico N°12 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Con que frecuencia recibe incentivos por realizar bien su trabajo? Donde el 50.0% de los encuestados respondieron siempre. Así como el otro 50.0% que respondió frecuentemente. Evidenciando que los encuestados reciben incentivos por realizar bien su trabajo.

**Cuadro N°13**  
**¿Qué tan seguido logra dominar los temas abordados en las capacitaciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	2	25,0	25,0	25,0
Siempre	6	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	8	100,0	100,0	

Fuente: *Cuestionario de capacitación*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°13**



Fuente: *Cuadro N° 13*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

En el cuadro N°13 y el gráfico N°13 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Qué tan seguido logra dominar los temas abordados en las capacitaciones? Donde el 75.0% de los encuestados

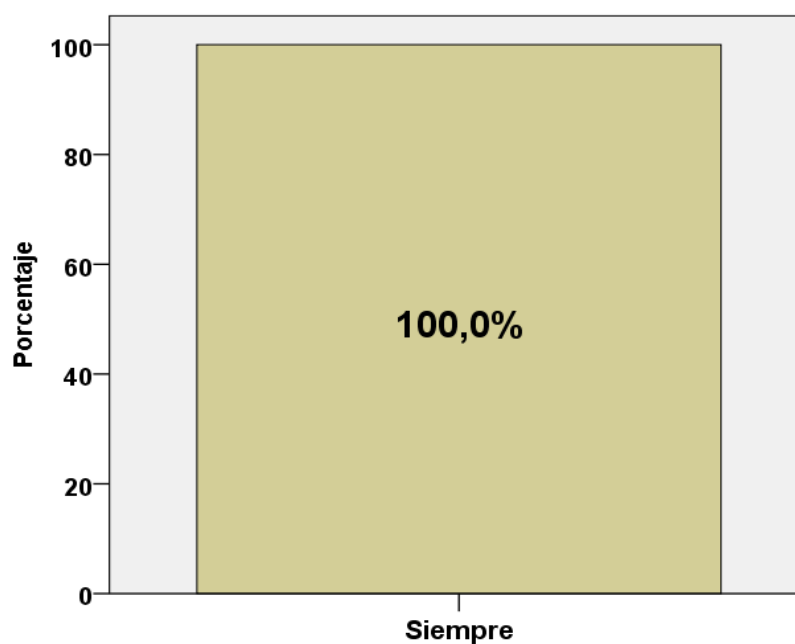
respondieron siempre. Así como el otro 25.0% que respondió frecuentemente. Evidenciando que los encuestados logran dominar los temas abordados en las capacitaciones.

**Cuadro N° 14**  
**¿Qué tan seguido el clima laboral es el ideal para el desarrollo de sus actividades?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: *Cuestionario de capacitación*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°14**



Fuente: *Cuadro N° 14*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

En el cuadro N°14 y el gráfico N°14 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Qué tan seguido el clima laboral es el ideal para el desarrollo de sus actividades? Donde el 100.0% de los



encuestados respondieron siempre. Evidenciando que los encuestados laboran en un clima ideal para poder desarrollar sus actividades.

#### 4.1.2. Variable Desempeño laboral

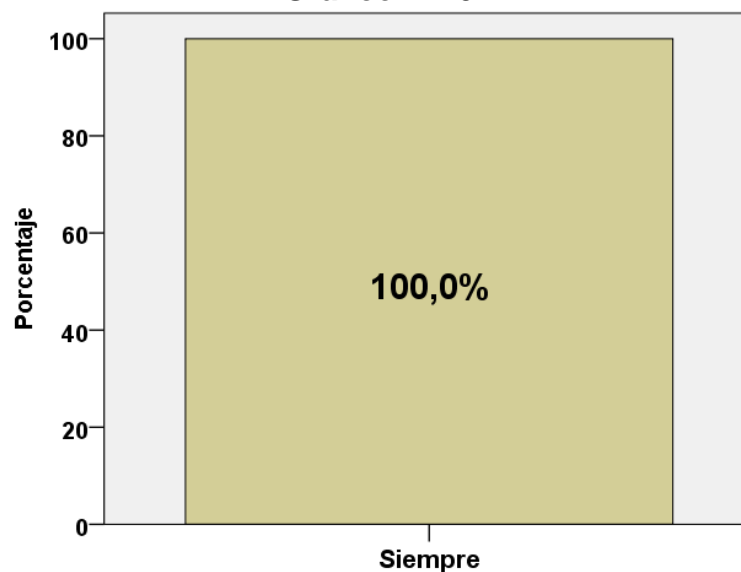
**Cuadro N° 15**

**¿Con qué frecuencia existe responsabilidad en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: *Cuestionario de desempeño laboral*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°15**



Fuente: *Cuadro N° 15*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

#### **Interpretación:**

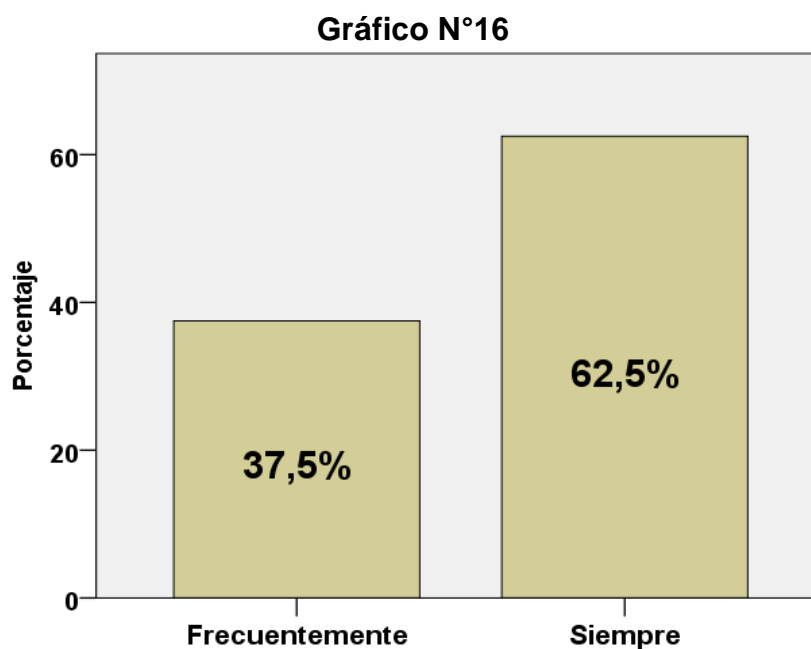
En el cuadro N°15 y el gráfico N°15 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia existe responsabilidad en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo? Donde el 100.0% de los encuestados respondieron siempre. Evidenciando que los

encuestados son responsables con las funciones que desempeñan.

**Cuadro N° 16**  
**¿Qué tan seguido se usan adecuadamente los insumos de cocina?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	3	37,5	37,5	37,5
Siempre	5	62,5	62,5	100,0
<b>Total</b>	8	100,0	100,0	

Fuente: *Cuestionario de desempeño laboral*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*



Fuente: *Cuadro N° 16*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

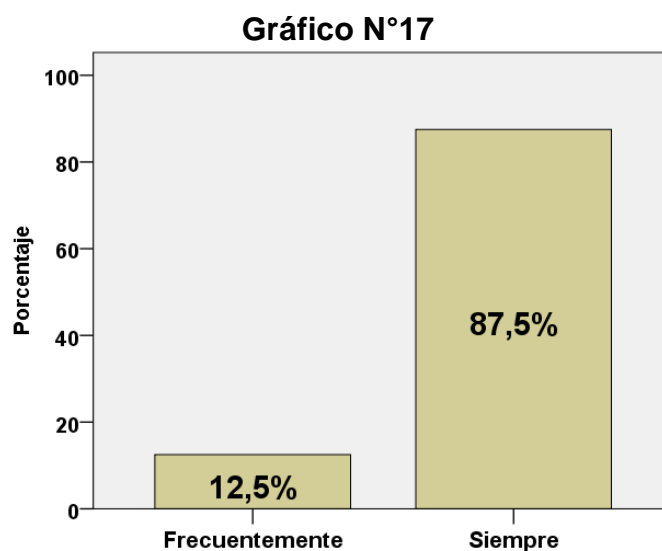
En el cuadro N°16 y el gráfico N°16 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Qué tan seguido se usan adecuadamente los insumos de cocina? Donde el 62.5% de los encuestados respondieron

siempre. Y por otro lado el 37.5% respondió frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que los insumos de cocina se usan adecuadamente.

**Cuadro N° 17**  
**¿Con qué frecuencia el tiempo que espera el cliente por su pedido es el adecuado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	1	12,5	12,5	12,5
Siempre	7	87,5	87,5	100,0
<b>Total</b>	8	100,0	100,0	

Fuente: *Cuestionario de desempeño laboral*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*



Fuente: *Cuadro N° 17*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

### **Interpretación:**

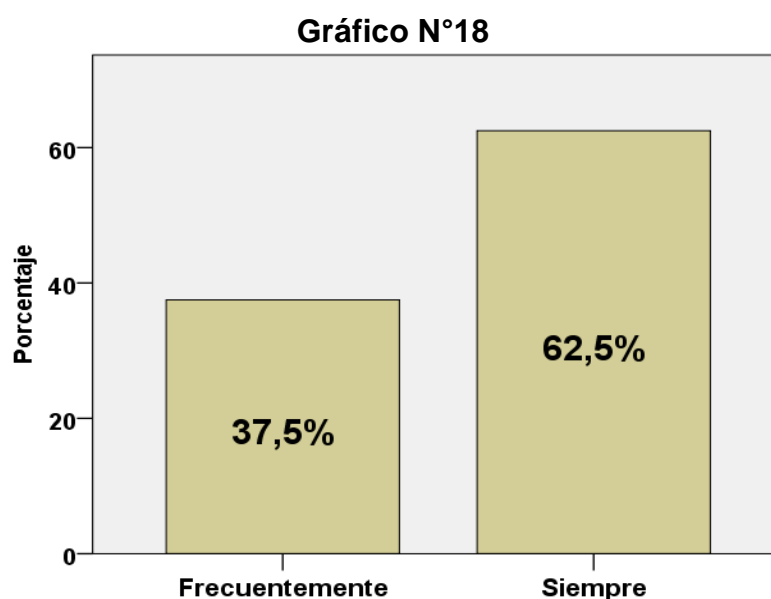
En el cuadro N°17 y el gráfico N°17 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia el tiempo que espera el cliente por su pedido es el adecuado? Donde el 87.5% de los encuestados respondieron siempre. Y por otro lado el 12.5% respondió

frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que el tiempo que espera el cliente por su pedido es el adecuado.

**Cuadro N° 18**  
**¿Qué tan seguido sus compañeros cumplen sus responsabilidades adecuadamente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	3	37,5	37,5	37,5
Siempre	5	62,5	62,5	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de desempeño laboral*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*



Fuente: *Cuadro N° 18*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

### **Interpretación:**

En el cuadro N°18 y el gráfico N°18 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Qué tan seguido sus compañeros cumplen sus responsabilidades adecuadamente? Donde el 62.5% de los

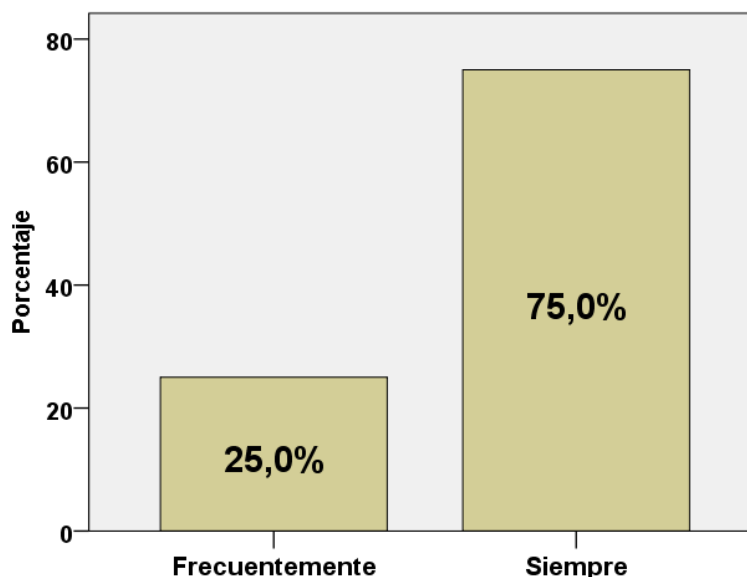
encuestados respondieron siempre. Y por otro lado el 37.5% respondió frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que sus compañeros cumplen con sus responsabilidades adecuadamente.

**Cuadro N° 19**  
**¿Con qué frecuencia se planifican las actividades a efectuar semanalmente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	2	25,0	25,0	25,0
Siempre	6	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de desempeño laboral*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°19**



Fuente: *Cuadro N° 19*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

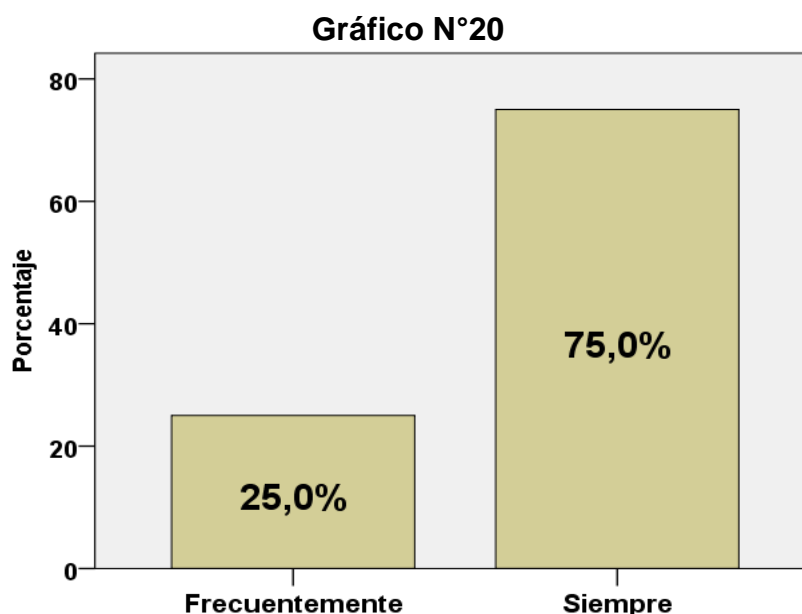
En el cuadro N°19 y el gráfico N°19 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que

respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia se planifican las actividades a efectuar semanalmente? Donde el 75.0% de los encuestados respondieron siempre. Y por otro lado el 25.0% respondió frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que todas las actividades semanales se planifican.

**Cuadro N° 20**  
**¿Qué tan seguido cuenta con los conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades del cliente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	2	25,0	25,0	25,0
Siempre	6	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral  
 Elaboración: Propia de la investigadora



Fuente: Cuadro N° 20  
 Elaboración: Propia de la investigadora

#### **Interpretación:**

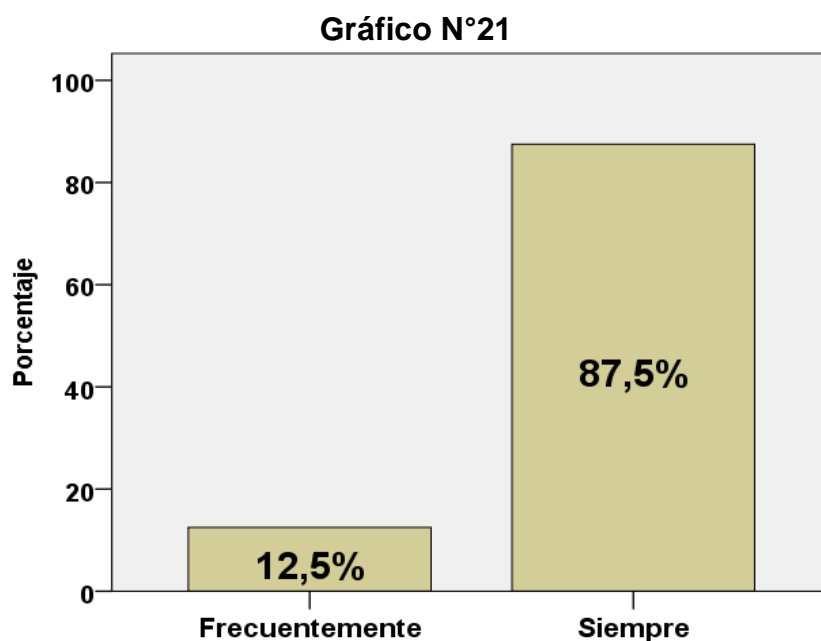
En el cuadro N°20 y el gráfico N°20 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Qué tan seguido cuenta con los

conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades del cliente? Donde el 75.0% de los encuestados respondieron siempre. Y por otro lado el 25.0% respondió frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados cuenta con los conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades del cliente.

**Cuadro N° 21**  
**¿Con qué frecuencia el pago al personal se da de manera programada?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	1	12,5	12,5	12,5
Siempre	7	87,5	87,5	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral  
Elaboración: Propia de la investigadora



Fuente: Cuadro N° 21  
Elaboración: Propia de la investigadora

### **Interpretación:**

En el cuadro N°21 y el gráfico N°21 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que

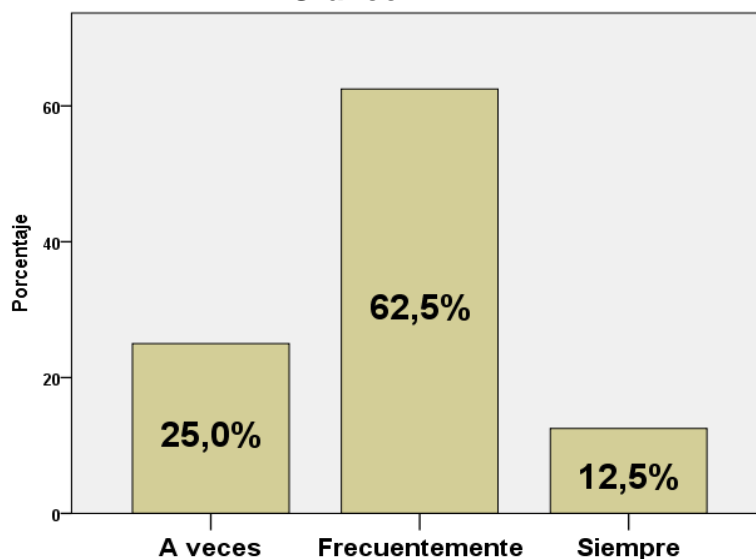
respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia el pago al personal se da de manera programada? Donde el 87.5% de los encuestados respondieron siempre. Y por otro lado el 12.5% respondió frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que el pago al personal se da de manera programada.

**Cuadro N° 22**  
**¿Con qué frecuencia se controla el avance de los objetivos de la empresa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	25,0	25,0	25,0
Frecuentemente	5	62,5	62,5	87,5
Siempre	1	12,5	12,5	100,0
<b>Total</b>	8	100,0	100,0	

Fuente: *Cuestionario de desempeño laboral*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Gráfico N°22**



Fuente: *Cuadro N° 22*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

### **Interpretación:**

En el cuadro N°22 y el gráfico N°22 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que

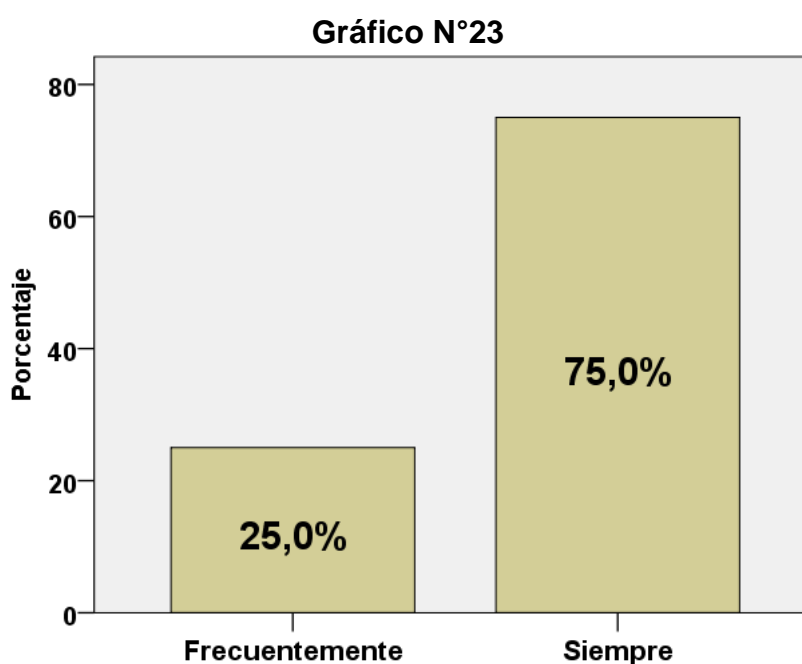


respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia se controla el avance de los objetivos de la empresa? Donde el 62.5% de los encuestados respondió frecuentemente. Y por otro lado el 12.5% respondió siempre. Evidenciando que la mayoría de encuestados no percibe el control de los objetivos de la empresa.

**Cuadro N° 23**  
**¿Qué tan seguido existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	2	25,0	25,0	25,0
Siempre	6	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de desempeño laboral*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*



Fuente: *Cuadro N° 23*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

#### **Interpretación:**

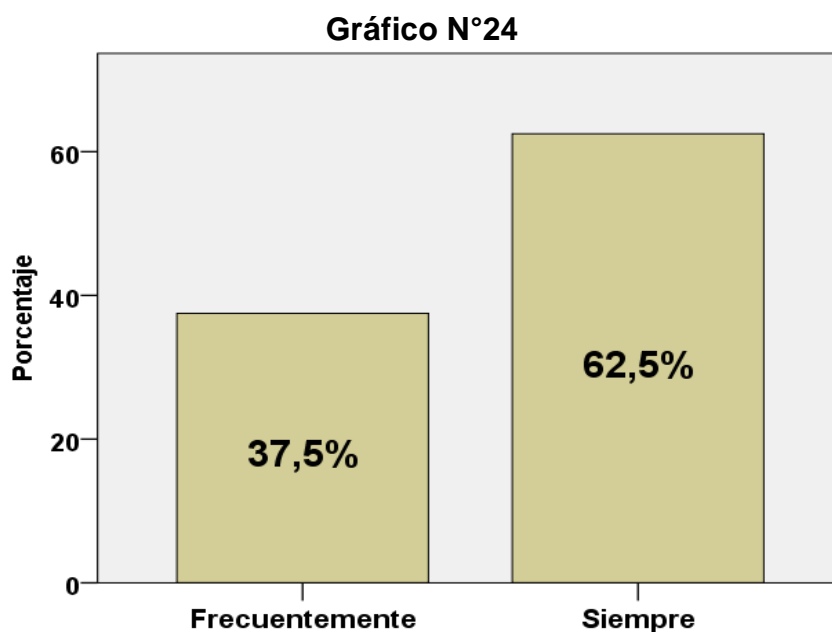
En el cuadro N°23 y el gráfico N°23 describen a través de una escala de

Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Qué tan seguido existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades? Donde el 75.0% de los encuestados respondió siempre. Y por otro lado el 25.0% respondió frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que en todas las actividades realizadas existe trabajo en equipo.

**Cuadro N° 24**  
**¿Con qué frecuencia se realizan buenas comunicaciones dentro del trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	3	37,5	37,5	37,5
Siempre	5	62,5	62,5	100,0
<b>Total</b>	8	100,0	100,0	

Fuente: *Cuestionario de desempeño laboral*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*



Fuente: *Cuadro N° 24*  
Elaboración: *Propia de la investigadora*

### Interpretación:

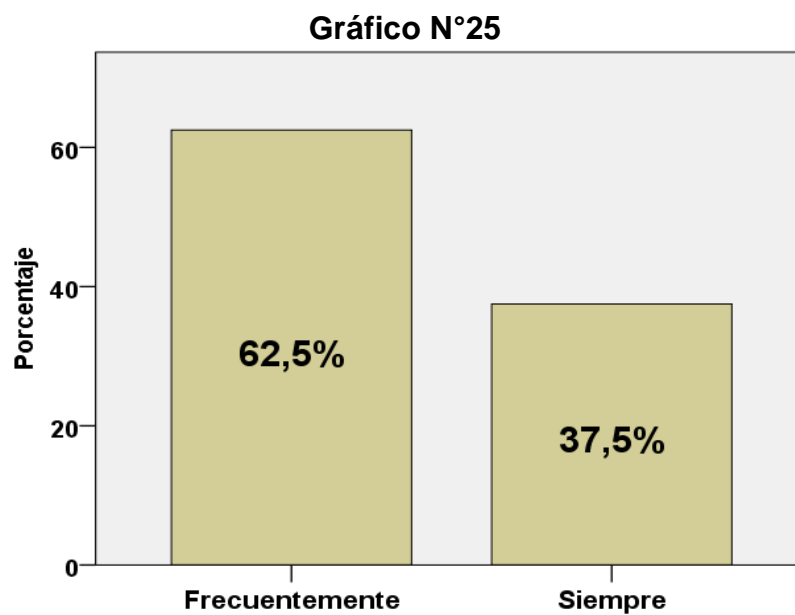
En el cuadro N°24 y el gráfico N°24 describen a través de una escala de

Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia se realizan buenas comunicaciones dentro del trabajo? Donde el 62.5% de los encuestados respondió siempre. Y por otro lado el 37.5% respondió frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que hay buenas comunicaciones dentro del trabajo.

**Cuadro N° 25**  
**¿Qué tan seguido es bueno el nivel de convivencia y amistad entre compañeros?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	5	62,5	62,5	62,5
Siempre	3	37,5	37,5	100,0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: *Cuestionario de desempeño laboral*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*



Fuente: *Cuadro N° 25*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

### **Interpretación:**

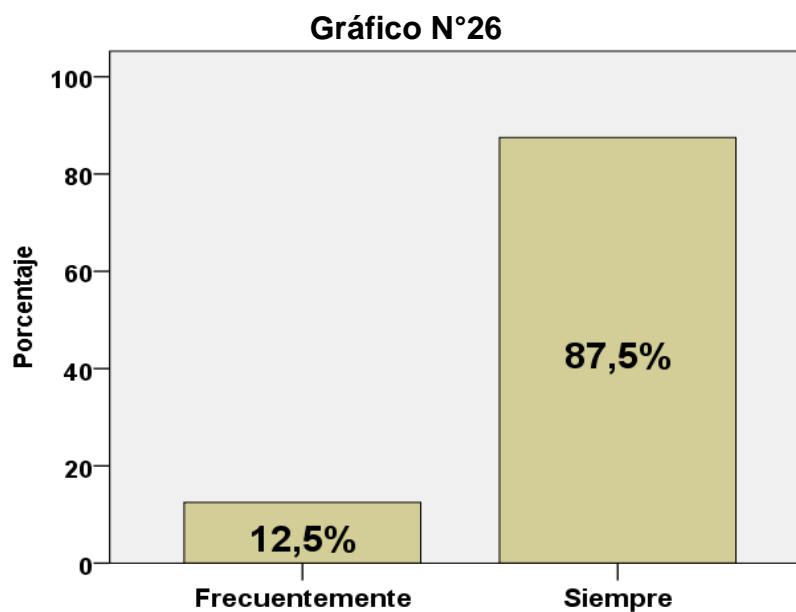
En el cuadro N°25 y el gráfico N°25 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que

respondieron a la pregunta ¿Qué tan seguido es bueno el nivel de convivencia y amistad entre compañeros? Donde el 62.5% de los encuestados respondió frecuentemente. Y por otro lado el 37.5% respondió siempre. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que frecuentemente hay buen nivel de convivencia y amistad, ya que el único vínculo es el laboral.

**Cuadro N° 26**  
**¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus compañeros cuando tiene un problema?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	1	12,5	12,5	12,5
Siempre	7	87,5	87,5	100,0
<b>Total</b>	8	100,0	100,0	

Fuente: *Cuestionario de desempeño laboral*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*



Fuente: *Cuadro N° 26*  
 Elaboración: *Propia de la investigadora*

**Interpretación:**

En el cuadro N°26 y el gráfico N°26 describen a través de una escala de Likert las respuestas de los 8 trabajadores encuestados, que respondieron a la pregunta ¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus compañeros cuando tiene un problema? Donde el 62.5% de los encuestados respondió siempre. Y por otro lado el 12.5% respondió frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que recibe apoyo de sus compañeros cuando tiene un problema

## 4.2 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

### 4.2.1. Contrastación de hipótesis general

- **Hi:** La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.
- **Ho:** La capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.

**CUADRO N° 27**  
**Contrastación de hipótesis general**

		desempeño	Capacitación
desempeño	Correlación de Pearson	1	,965**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	8	8
Capacitación	Correlación de Pearson	,965**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	8	8

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: *Software Spss versión 22*

### Interpretación:

El cuadro N° 27 describe a través del coeficiente de correlación de Pearson (0,965) el nivel de relación alta. Teniendo un valor de significancia de (0.00) que es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se descarta la hipótesis nula. Y podemos decir que

la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017; con un nivel de confianza del 95%.

#### 4.2.2 Contrastación de hipótesis específicas

- Las reacciones se relacionan positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.
- El aprendizaje se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.
- La conducta se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.

CUADRO N° 28 Contrastación de hipótesis específicas		Desempeño
Reacciones	Correlación de Pearson	,917**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	8
Aprendizaje	Correlación de Pearson	,916**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	8
Conducta	Correlación de Pearson	,951**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	8

Fuente: *Software Spss versión 22*

#### Interpretación:

El cuadro N° 28 describe a través del coeficiente de correlación de Pearson (0,808) el nivel de relación alta entre la dimensión reacciones con el desempeño laboral. Siendo el valor de significancia de las reacciones 0.001 que es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis específica. Y podemos decir que las reacciones se relacionan positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del

restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017; con un nivel de confianza del 95%.

Por otro lado en el cuadro N° 28, también describe a través del coeficiente de correlación de Pearson (0,916) el nivel de relación alta entre la dimensión aprendizaje con el desempeño laboral. Siendo el valor de significancia del aprendizaje de 0.001 que es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Y podemos decir que el aprendizaje se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017; con un nivel de confianza del 95%.

Además, en el cuadro N° 28, también describe a través del coeficiente de correlación de Pearson (0,951) el nivel de relación alta entre la dimensión conducta con el desempeño laboral. Siendo el valor de significancia de la conducta de 0.000 que es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Y podemos decir que la conducta se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017; con un nivel de confianza del 95%.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

- Según (Dessler, 2009), menciona que la capacitación garantiza que el desempeño de los empleados cuente con los conocimientos y habilidades necesarios para realizar sus tareas. Según la teoría planteada, se ha medido la relación entre capacitación y desempeño laboral y a través del Cuadro N° 27 se aprueba la hipótesis de la investigación que viene a ser que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.
- Según (Huerta Ortiz, 2012), explica que la reacción responde a la medida de la percepción del gusto o no, del curso o actividad de la capacitación, enfocándose en la forma que fue manejado. Según la teoría planteada, se ha medido la relación entre la dimensión reacción con el desempeño laboral y a través del Cuadro N° 28 se aprueba la hipótesis de la investigación. Y podemos decir que las reacciones se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.
- Según (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), refiere que el aprendizaje responde a la medida en que los participantes cambian sus actitudes, amplían sus conocimientos y/o mejoran sus capacidades como consecuencia de asistir a una acción formativa. Según la teoría planteada, se ha medido la relación entre la dimensión aprendizaje con el desempeño laboral y a través del Cuadro N° 28 se aprueba la hipótesis de la investigación. Y podemos decir que el aprendizaje se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.
- Según (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2007), explica que la conducta responde a la medida en que ha ocurrido un cambio en el



comportamiento del participante como consecuencia de haber asistido a una acción formativa o de capacitación. Según la teoría planteada, se ha medido la relación entre la dimensión conducta con el desempeño laboral y a través del Cuadro N° 28 se aprueba la hipótesis de la investigación. Y podemos decir que la conducta se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.

## CONCLUSIONES

- En el cuadro N° 27 mide la relación alta entre la capacitación y el desempeño laboral, teniendo como coeficiente de correlación de Pearson (0,965) y cuyo valor de significancia es de (0.00) que es menor a 0.05, por lo tanto, podemos decir que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N°04 y el gráfico N°04 muestra que el 100.0% de los 8 trabajadores encuestados respondieron que siempre la capacitación es clara y favorece al mejor desempeño de sus responsabilidades. En tal sentido se concluye que existe capacitación y se da de manera clara y favorece al desempeño del trabajador. Tal como se muestra en el cuadro N°15 y el gráfico N°15 Donde se observa que el 100.0% de los 8 encuestados respondieron siempre sus compañeros desempeñan sus funciones con responsabilidad. Pero detectando falencias en cuanto a organización dentro de la cocina como se observa en el cuadro N°17 y el gráfico N°17 Donde se observa que el 87.5% de los encuestados respondieron siempre el tiempo que espera el cliente por su pedido es el adecuado.
- En el cuadro N° 28 mide la relación alta entre la dimensión reacciones y el desempeño laboral, teniendo como coeficiente de correlación de Pearson (0,917) y cuyo valor de significancia es de (0.01) que es menor a 0.05, por lo tanto, podemos decir que las reacciones se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N°05 y el gráfico N°05 muestra que el 62.5% de los encuestados respondieron siempre le sirve lo aprendido en la capacitación. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que siempre le sirve lo aprendido en la capacitación. Tal como se muestra

en el cuadro N°20 y el gráfico N°20 donde se observa que el 75.0% de los encuestados respondieron siempre cuentan con los conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades del cliente. Pero presentando falencias en cuanto al desarrollo de las responsabilidades de los trabajadores como se observa en el cuadro N°18 y el gráfico N°18 donde se observa que el 62.5% de los encuestados respondieron siempre sus compañeros cumplen sus responsabilidades adecuadamente. Teniendo un 37.5% que respondió que lo hace frecuentemente. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que sus compañeros cumplen con sus responsabilidades adecuadamente. Todo esto debido a que la capacitación está generando reacciones como se observa en el ANEXO 4 que explica que el instructor es el adecuado.

- En el cuadro N° 28 mide la relación alta entre la dimensión aprendizaje y el desempeño laboral, teniendo como coeficiente de correlación de Pearson (0,916) y cuyo valor de significancia es de (0.01) que es menor a 0.05, por lo tanto, podemos decir que el aprendizaje se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N°10 y el gráfico N°10 muestra que el 87.5% de los encuestados respondieron siempre la capacitación brindada contribuye a mejorar sus habilidades. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que la capacitación contribuye a mejorar sus habilidades. Tal como se muestra en el cuadro N°23 y el gráfico N°23 donde se observa que el 75.0% de los encuestados respondió siempre existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades. Evidenciando que la mayoría de encuestados aprendió a trabajar en equipo. Todo esto debido a que trabajando en equipo se reduce el tiempo de espera, como se aprecia en el ANEXO 4, esto se logra gracias a la capacitación; ya que, cumple una función importante de llevar a cada uno de los trabajadores la idea central de lo que se

espera de él dentro de la cadena productiva.

- En el cuadro N° 28 mide la relación alta entre la dimensión conducta y el desempeño laboral, teniendo como coeficiente de correlación de Pearson (0,951) y cuyo valor de significancia es de (0.00) que es menor a 0.05, por lo tanto, podemos decir que la conducta se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N°13 y el gráfico N°13 muestra que el 75.0% de los encuestados respondieron siempre logran dominar los temas abordados en las capacitaciones. Evidenciando que los encuestados logran dominar los temas abordados en las capacitaciones. Tal como se puede observar en el cuadro N°16 y el gráfico N°16 Donde se observa que el 62.5% de los encuestados respondieron que siempre se usan adecuadamente los insumos de cocina. Evidenciando que la capacitación hace que los trabajadores utilicen los insumos de cocina de manera adecuada. Generando gran impacto los incentivos que vienen a ser como se muestra en el ANEXO 4, es decir los trabajadores tienen descuentos en el consumo dentro del restaurante, flexibilidad en los días libres, y pago puntual a los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al gerente del restaurante De Mar y Piedra o al que haga las veces, que realice mediciones bimestrales acerca de la capacitación en el desempeño laboral ya que se ha encontrado un alto nivel de relación entre las variables estudiadas. Las mediciones y hallazgos favorecerán a la toma de decisiones en cuanto a capacitación que debe tomar el personal para tener un óptimo desempeño laboral. Las mediciones que se realicen, servirán para tomar en cuenta en las posteriores mediciones que se ejecuten al restaurante De mar y piedra – Huánuco, con el fin de brindar una calidad desde el momento de tomar el pedido hasta el momento de cancelar el pedido. Con la finalidad de crear una emoción que haga que el cliente repita la compra y esto genere resultados positivos para el restaurante.
- Como se ha podido observar, la persona encargada de brindar la capacitación es el jefe de cocina y en ocasiones el encargado que haga de sus veces, raras veces lo hace el dueño que también es cheff, Por lo que se puede afirmar que el instructor de la capacitación es el ideal ya que conoce las funciones de cada puesto de trabajo. Logrando observar que el tiempo de capacitación no es el adecuado y tampoco existe retroalimentación de los objetivos establecidos. En tanto, se recomienda realizar reuniones todos los lunes y viernes, el lunes para informar al personal los objetivos de cada semana y lo que se espera de ellos en cada puesto de trabajo, y los viernes para informar los avances que se obtuvieron en esa semana. Con el fin de escuchar a los trabajadores. Lo que se pretende es generar un ambiente de confianza y compañerismo con la finalidad de empoderar al trabajador y este pueda generar ideas de cambio o solución de problemas.

- Como se ha podido apreciar, la capacitación genera conocimiento para que el trabajador pueda satisfacer al consumidor. El impacto que se logra visualizar es que se ha reducido el tiempo de espera por plato; debido a que la capacitación cumple una función importante de llevar a cada uno de los trabajadores la idea central de lo que se espera de él dentro de la cadena productiva. Lo que se recomienda es tener capacitaciones con especialistas de la zona, ya que necesitan conocer y actualizarse en temas actuales acerca de atención al cliente. Además se recomienda invertir en la administración de desechos, ya que se ha podido visualizar que no tienen un control de los desperdicios que el restaurante genera.
- Como se ha podido observar, los trabajadores siempre logran dominar los temas abordados en las capacitaciones, ya que, la conducta que genera la capacitación con relación al desempeño laboral, necesita refuerzos que vienen a ser incentivos, en este caso en el restaurante existen los descuentos en los platos, flexibilidad en los días libres, y pago puntual a los trabajadores. Donde se recomienda brindar un contrato a cada trabajador y todos los beneficios por ley, todo con la finalidad una actitud de pertenencia entre el trabajador y el restaurante. Propiciando paseos campestres o momentos de reunión y libre dialogo para poder hacer un liderazgo mas horizontal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AC Consultors. (26 de Enero de 2017). *Liderazgo - Gestión - Toma de decisiones*. Obtenido de <https://www.acconsultors.com/competitividad-empresarial/>
- Anastasi, A., & Urbina, S. (1998). *Tests Psicológicos*. México: Pretince Hall.
- Anger - Egg, E., & Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo*. México: Editorial Progreso.
- Boland, L., Carro, F., Stancatti, M. J., Gismano, Y., & Banchieri, L. (2007). *Funciones de la administración*. Argentina: Editorial de la Universidad Nacional del Sur.
- Borrini - Feyerabend, G., Farvar, M., Solis, V., & Govan, H. (2001). *Manejo conjunto de los recursos naturales: organizarse, negociar y aprender en la acción*. Ecuador: Kasperek Verlag.
- Cama Flores, J. S. (2015). *GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO – 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas*. Andahuaylas, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA Escuela Profesional de Administración de Empresas.
- Casa Carrasco, M. (2015). *GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO – 2015*. Obtenido de

[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel\\_Casa\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Personal*. Mexico: Mc Graw Hill.

Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Naucalpan de Juárez - México: Pearson Educación.

Diario El Comercio. (23 de Febrero de 2017). *El 'boom gastronómico' en Perú podría estancarse por esta razón*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/gastronomia/noticias/boom-gastronomico-peru-estancarse-razon-402562>

Diario Gestión. (15 de Junio de 2017). *CCL: Facturación de franquicias en el Perú crecería 20% en el 2017*. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/ccl-facturacion-franquicias-peru-creceria-20-2017-2192658>

Diario la República. (03 de Marzo de 2016). *Sector gastronómico genera 60 mil puestos laborales y tiene crecimiento sostenible*. Obtenido de <http://larepublica.pe/impresaeconomia/745732-sector-gastronomico-genera-60-mil-puestos-laborales-y-tiene-crecimiento-sostenible>

González García, M. (1997). *La Comunicación Efectiva*. Ediciones Fiscales ISEF.

Guerra Espinel, G., & Aguilar Valdés, A. (1994). *Manual práctico para la administración de agronegocios*. México: LIMUSA.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: Mc Graw Hill Education.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: Mc Graw Hill Education.



- Huerta Ortiz, F. J. (Noviembre de 2012). *Instituto Politécnico Nacional Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás*. Obtenido de Diagnóstico de capacitación para mejorar la eficiencia laboral, el caso de una cadena de discos: <http://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/13022/1/Tesis%20Huerta%20Ortiz%20Fernando%20Jos%C3%A9.pdf>
- Ibañez gracia, T., Botella i Mas, M., Domenech i Argemi, M., Samuel Lageuesse, J., Martinez Martinez, L., Pujal i Llombart, M., . . . Palli Monguillod, C. (2004). *Introduccion a la psicologia social*. Barcelona: Editorial UOC.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2007). *Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles*. Barcelona: Gestión 2000.
- Lusthaus, C., Adrien, M. H., Anderson, G., & Carden, F. (2001). *Mejorando el desempeño de las organizaciones*. Canada: IDRC.
- Merli, G. (1997). *La Gestion Eficaz*. España: Diaz de Santos.
- Mesa Siles, M. (2009). *Nuestro Cuerpo en Movimiento*. España: Publicatuslibros.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. Naucalpán de Juárez: Pearson Educación.
- Mondy, W., & Bandy Mondy, J. (2010). *Administracion de Recursos Humanos*. Nancalpán de Juárez - México: Pearson Educación.
- Pérez, G., Pinera, U., & Arango, M. D. (Mayo-Agosto de 2011). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. Obtenido de La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194218961006>
- Preza Medina, S. R., & Hernández Chacón, S. (30 de Octubre de 2015). *Novusciirtifica 6.0*. Obtenido de Instrumentos para los Cuatro Niveles del Modelo de Kirkpatrick y Kirkpatrick en un Curso de

Equipos de Alto Rendimiento:  
<http://novuscientifica.com/revista/publicacion/octubre2015/A3V1ISSN2395-9932.pdf>

Servir. (Diciembre de 2014). *Evaluación de la capacitación*. Obtenido de [http://storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/publicaciones/dic2014/Documento\\_sobre\\_evaluacion\\_de\\_la\\_Capacitacion.pdf](http://storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/publicaciones/dic2014/Documento_sobre_evaluacion_de_la_Capacitacion.pdf)

Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Distrito Federal - México: Editorial Limusa.

# ANEXOS

**ANEXO 1. MATRÍZ DE CONSISTENCIA**  
**TÍTULO: “CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE DE MAR Y PIEDRA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las reacciones y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Medir la relación de la capacitación con el desempeño laboral en los trabajadores de la cevichería de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Medir la relación de las reacciones con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>Hi:</b> La capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.</p> <p><b>Ho:</b> La capacitación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable Independiente</b></p> <p>“Capacitación”</p> <p style="text-align: center;"><b>Dimensiones</b></p> <p>- Reacciones</p> <p>- Aprendizaje</p> <p>- Conducta</p>	<p>Instructor Metodología Intención de aplicación Duración</p> <p>Actitud Técnicas Habilidades Competencias</p> <p>Seguridad Motivos Dominio Clima laboral</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Alcance o Nivel:</b> Descriptivo Correlacional (Hernández Sampieri, Fernández Collado, &amp; Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014)</p> <p><b>Diseño :</b> no experimentales transeccional Correlacional (Hernández Sampieri, Fernández Collado, &amp; Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014)</p> <p><b>Población:</b> 8 trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de</p>

<p>¿Cuál es la relación entre el aprendizaje y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la conducta y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017?</p>	<p>Medir la relación del aprendizaje con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.</p> <p>Medir la relación de la conducta con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Las reacciones se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.</p> <p>El aprendizaje se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.</p> <p>La conducta se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017.</p>	<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>“Desempeño Laboral”</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>- Eficiencia</p> <p>- Eficacia</p> <p>- Relaciones interpersonales</p>	<p>Responsabilidad Recursos Alcanzar metas Funciones</p> <p>Planificación Organización Dirección Control</p> <p>Trabajo en equipo Comunicación Relaciones Manejo de conflictos</p>	<p>Huánuco.</p> <p><b>Muestra:</b> n=N</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario capacitación <b>(ANEXO 2)</b></p> <p>Cuestionario desempeño laboral <b>(ANEXO 3)</b></p> <p>Guía de observación <b>(ANEXO 4)</b></p> <p>Guía de entrevista <b>(ANEXO 5)</b></p>
--	--	--	---	--	--

### Título: “Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017”

Estimado trabajador:

Deseo invitarlo a responder la presente encuesta. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, tienen por objeto recoger su opinión respecto a: LA CAPACITACION.

**Variable:** Capacitación

Indique a través de la siguiente escala de valores la respuesta que considere apropiada:

Nunca **(1)**, A veces **(2)**, Frecuentemente **(3)**, y si es Siempre **(4)** en cada una de las afirmaciones.

Por favor, marque con una "x" solo una respuesta	1	2	3	4
<b>Dimensión: Reacciones</b>				
<b>Indicador:</b> Instructor				
1. ¿Con qué frecuencia el instructor de capacitación evidencia el dominio del tema?				
<b>Indicador:</b> Metodología				
2. ¿La capacitación es clara y favorece al mejor desempeño de sus responsabilidades?				
<b>Indicador:</b> Intención de aplicación				
3. ¿Qué tan seguido le sirve lo aprendido en la capacitación?				
<b>Indicador:</b> Duración				
4. ¿La duración de las capacitaciones es la más apropiada?				
<b>Dimensión: Aprendizaje</b>	1	2	3	4
<b>Indicador:</b> Actitud				
5. ¿Con qué frecuencia la capacitación le genera nuevos conocimientos?				
<b>Indicador:</b> Técnicas				
6. ¿Qué tan seguido adquiere técnicas que facilita su trabajo?				
<b>Indicador:</b> Habilidades				
7. ¿Qué tan seguido el cliente espera poco tiempo por su pedido?				
<b>Indicador:</b> Competencias				
8. ¿Con qué frecuencia la capacitación brindada contribuye a mejorar sus competencias?				
<b>Dimensión: Conducta</b>	1	2	3	4
<b>Indicador:</b> Seguridad				
9. ¿Qué tan seguido la capacitación incrementa la seguridad en su trabajo?				
<b>Indicador:</b> Motivación				
10. ¿Con que frecuencia recibe incentivos por realizar bien su trabajo?				
<b>Indicador:</b> Dominio				
11. ¿Qué tan seguido logra dominar los temas abordados en las capacitaciones?				
<b>Indicador:</b> Clima laboral				
12. ¿Qué tan seguido el clima laboral es el ideal para el desarrollo de sus actividades?				



## Título: “Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017”

Estimado trabajador:

Deseo invitarlo a responder la presente encuesta. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, tienen por objeto recoger su opinión respecto al: **DESEMPEÑO LABORAL.**

**Variable:** Desempeño laboral

Indique a través de la siguiente escala de valores la respuesta que considere apropiada:

Nunca **(1)**, A veces **(2)**, Frecuentemente **(3)**, y si es Siempre **(4)** en cada una de las afirmaciones.

Por favor, marque con una "x" solo una respuesta	1	2	3	4
<b>Dimensión: Eficiencia</b>				
<b>Indicador:</b> Logro de objetivo 1. ¿Con qué frecuencia existe responsabilidad en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo?				
<b>Indicador:</b> Recursos utilizados 2. ¿Qué tan seguido se usan adecuadamente los insumos de cocina?				
<b>Indicador:</b> Tiempo 3. ¿Con qué frecuencia el tiempo que espera el cliente por su pedido es el adecuado?				
<b>Indicador:</b> Funciones 4. ¿Qué tan seguido sus compañeros cumplen sus responsabilidades adecuadamente?				
<b>Dimensión: Eficacia</b>	1	2	3	4
<b>Indicador:</b> Planificación 5. ¿Con qué frecuencia se planifican las actividades a efectuar semanalmente?				
<b>Indicador:</b> Conocimiento 6. ¿Qué tan seguido cuenta con los conocimientos suficientes para satisfacer las necesidades del cliente?				
<b>Indicador:</b> Remuneración 7. ¿Con qué frecuencia el pago al personal se da de manera programada?				
<b>Indicador:</b> Supervisión 8. ¿Con qué frecuencia se controla el avance de los objetivos de la empresa?				
<b>Dimensión: Relaciones interpersonales</b>	1	2	3	4
<b>Indicador:</b> Trabajo en equipo 9. ¿Qué tan seguido existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades?				
<b>Indicador:</b> Comunicación 10. ¿Con qué frecuencia se realizan buenas comunicaciones dentro del trabajo?				
<b>Indicador:</b> Relaciones 11. ¿Qué tan seguido es bueno el nivel de convivencia y amistad entre compañeros?				
<b>Indicador:</b> Manejo de conflictos 12. ¿Con qué frecuencia recibe apoyo de sus compañeros cuando tiene un problema?				

## ANEXO 4: GUÍA DE OBSERVACIÓN



### **INVESTIGACIÓN: “CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE DE MAR Y PIEDRA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017”**

**FECHA: 15/10/2017**

#### **Dimensión: Reacciones**

- ¿El instructor que brinda la capacitación es el ideal?

El que brinda la capacitación es el jefe de cocina y en ocasiones el encargado que haga de sus veces, raras veces lo hace el dueño que también es cheff, el instructor de la capacitación es el ideal ya que conoce las funciones de cada puesto de trabajo. Logrando observar que el tiempo de capacitación no es el adecuado y tampoco existe retroalimentación de los objetivos establecidos.

#### **Dimensión: Aprendizaje**

- ¿La capacitación reduce los tiempos de espera por pedido?

Si, al menos los días de semana se logra con el objetivo de reducir al máximo el tiempo de espera por plato; debido a que la capacitación cumple una función importante de llevar a cada uno de los trabajadores la idea central de lo que se espera de él dentro de la cadena productiva.

#### **Dimensión: Conducta**

- ¿Qué tipo de incentivos motiva más al personal?

Los incentivos son descuentos en los platos, flexibilidad en los días libres, y pago puntual a los trabajadores.